

<b>INFORME DE REUNIÓN</b>	Reunión de Revisión del Sistema <input checked="" type="checkbox"/> N° 7
	Reunión extraordinaria del Comité de Calidad <input type="checkbox"/> N°
	<b>FECHA :</b> 16/05/13

### ASISTENTES

- Simón Reyes (Director General de ESIC)**
- Francisco Javier Larrea (Secretario General de ESIC)**
- Ramón Gómez (Director Adjunto a la Secretaria General de ESIC)**
- Rafael Ortega (Decano de ESIC)**
- Felipe Llano (Director Adjunto a la Dirección General, Director desarrollo de Negocio, y Director de Executive Education)**
- José María Suárez (Director Adjunto a la Dirección General)**
- Julián Peinador (Director Adjunto a la Dirección General)**
- Joaquin Calvo (Vicedecano de Postgrado )**
- Segundo Huarte (Vicedecano de Grado y Director EMBA)**
- Richard Lander (Director de ESIC Idiomas )**
- Joost Van Nispen (Director ICEMD )**
- Teresa Freire (Responsable Calidad Executive, Grado y Plataformas Tecnológicas)**
- María Baldonado (Responsable Calidad Idiomas y Postgrado, y Directora de ESIC Idiomas Madrid)**
- Gracia Serrano (Directora de Calidad)**

## INDICE

### Contenido:

1.	Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas (Objetivos). .....	
	D.0. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD .....	3
2.	Resultados de las Auditorías Internas. ....	
	D.0. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD Y DIMESIÓN .....	
	D.5. ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	9
3.	Datos relativos al seguimiento de proveedores .....	10
4.	Satisfacción y sugerencias de los clientes (cuestionarios) .....	
	D.0. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD; .....	
	D.5. ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	10
5.	Reconocimientos del cliente (felicitaciones, quejas y sugerencias). ....	
	D.2. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES .....	11
6.	Datos de la Conformidad del servicio (No conformidades levantadas por Calidad). ....	
	D.2. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES, .....	
	D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA. ....	11
7.	Acciones Correctivas y Preventivas. DIMENSIÓN .....	
	D.2. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES, .....	
	D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA. ....	11
8.	Plan de Formación. ....	
	D.2. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES, DIMENSIÓN .....	
	D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA. ....	11
9.	Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora). ....	
	D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA. ....	12
10.	Mejoras incorporadas. ....	
	D.2. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES.....	12
11.	Definición de los Objetivos de la Calidad. ....	
	D.0. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD .....	12
12.	Política de Calidad para su revisión .....	12

**DESARROLLO**

**1. Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas (Objetivos). DIMENSIÓN D.0. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

Primero se chequea el cumplimiento de los objetivos establecidos para el 2011/2012.

**Cumplimiento Objetivos 2011/2012: GRADO**

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA	DIMENSIÓN AUDIT	ESTADO
<b>GRADO</b>				
<b>1.- Desarrollo eficaz de nuevo Porfolio de Grado (3º ejercicio implantación contexto de Bolonia):</b>  <b>Indicador: GR 5; GR 7; GR 6 y GR 8</b>	Vicedecano de Grado y Directores de Dpto. que estén trabajando directamente en ello	2011/12	D.1. GARANTIA DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	ALCANZADO
<b>2.- Mejora de la Percepción de la Calidad del Profesorado.</b> <b>Unidad de medida: Ratio Profesor/ asignatura</b>  <b>Indicador: GR 18</b>	Vicedecano de Grado, Directores de Departamento y Profesores	2011/12	D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL <b>PERSONAL ACADÉMICO</b> Y DE APOYO A LA DOCENCIA	ALCANZADO
<b>3.- Consolidar la relación y la Coordinación con los Campus</b>  <b>Indicador: GR 17</b>	Vicedecano de Grado y todos Directores de Dpto., y Directores de Campus	2011/12	D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL <b>PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA</b>	ALCANZADO
<b>4.- Mejorar el nivel de respuesta de los alumnos en las Encuestas de Satisfacción, por titulaciones y Campus</b>  <b>Indicador: GR 18</b>	Vicedecano de Grado y todos Directores de Dpto., y Directores de Campus	2011/12	D.5. ANALISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS	ALCANZADO

**Cumplimiento Objetivos 2012: EXECUTIVE EDUCATION**

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA	DIMENSIÓN AUDIT	ESTADO
<b>EXECUTIVE EDUCATION</b>				
1.- Consolidar y mantener el ratio de satisfacción obtenido de los participantes en los programas de Executive	Directores de cada Área en Executive	2011/12	D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL <b>PERSONAL ACADÉMICO</b> Y DE APOYO A LA DOCENCIA	<b>Objetivo conseguido</b>
2.- Lanzamiento de nuevos programas:  2.A - En <b>In Company</b> : Lanzamiento de la nueva escuela de ventas  2.B – En <b>Programas de Dirección</b> : Transformar durante 2012 para su lanzamiento en 2013 de dos programas superiores.	Directores de cada Área en Executive implicada en los programas	2011/12	D.1. GARANTIA DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	<b>Objetivo conseguido</b>
3.- Consolidar la gestión integrada de toda el área de Executive Education a través de la plataforma informática Eriete.	Directores de cada Área en Executive	2011/12	D.4. GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	<b>Objetivo conseguido</b>
4.- Reducir Número de Profesores con valoración inferior a 7.0 a un porcentaje no superior del 10% del total del profesorado del Área de Executive.	Directores de cada Área en Executive	2011/12	D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL <b>PERSONAL ACADÉMICO</b> Y DE APOYO A LA DOCENCIA	<b>Objetivo conseguido</b>
6.- Implementar el modelo de formación on line de ICEMD en Executive: creación/gestión y diseño on line en Executive	Directores de cada Área en Executive	2011/12	D.1. GARANTIA DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	<b>Objetivo conseguido</b>

**Cumplimiento Objetivos 20121: POSTGRADO**

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	DIMENSIÓN AUDIT	FECHA	ESTADO
1. Aumentar en un 10 % el grado de respuesta en las Encuestas de Satisfacción Final. (En el curso 2010-2011 el grado de participación fue de 37%)	Vicedecano, Directores de Programa y Directores de Campus	D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL <b>PERSONAL ACADÉMICO</b> Y DE APOYO A LA DOCENCIA	2011 / 2012	<b>Objetivo conseguido</b>
2. Mantener el grado de satisfacción del profesorado (el registro de 2010-2011 marca que es de 8.10)	Directores de Programa	D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL <b>PERSONAL ACADÉMICO</b> Y DE APOYO A LA DOCENCIA	2011 / 2012	<b>Objetivo conseguido</b>
3. Aumentar en un 10% la participación de los alumnos en las respuestas sobre profesores (en el curso 2009-2010 se recogieron 51.78 % de la totalidad( 2127 respuestas) y en el curso 2010-2011 se recogieron ( 2452 respuestas).	Vicedecano, Directores de Programa y Directores de Campus	D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL <b>PERSONAL ACADÉMICO</b> Y DE APOYO A LA DOCENCIA	2011 / 2012	<b>Objetivo conseguido</b>

**Cumplimiento Objetivos 2012: IDIOMAS**

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	DIMENSIÓN AUDIT	FECHA	ESTADO
1. Mantener el nivel de satisfacción en las distintas áreas es las que se imparte formación.	Directores de Centro y profesores	D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL <b>PERSONAL ACADÉMICO</b> Y DE APOYO A LA DOCENCIA	2011 / 2012	<b>Objetivo conseguido</b>
2. Realizar una comparativa de satisfacción respecto a los profesores y contenidos de cursos	Dirección ESIC Idiomas Madrid			

**Cumplimiento Objetivos 2012: PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS**

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO
<b>PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS</b>			
<b>1. OBJETIVO I: REPUTACIÓN</b>			
1. Ser la mayor y más conocida competición empresarial dirigida al mundo universitario.	Director de Business Game	Junio de 2012	<b>Objetivo conseguido</b>
2. Dar a conocer a un mayor público las bondades de la participación.	Director de Business Game	Sep 2011 - Julio 2012	<b>Objetivo conseguido</b>
3. Inclusión del carácter formativo de la simulación	Director de Business Game	Sep 2011 - Julio 2012	<b>Objetivo conseguido</b>
4. Gratuidad	Director de Business Game	Sep 2011 - Julio 2012	<b>Objetivo conseguido</b>
5. Premios	Director de Business Game	Sep 2011 - Julio 2012	<b>Objetivo conseguido</b>
6. Mantenimiento de las acreditaciones.	Director de Business Game	Sep 2011 - Julio 2012	<b>Objetivo conseguido</b>
<b>3. OBJETIVO III: PARTICIPACIÓN</b>			
1. Alcanzar los 4.000 estudiantes universitarios	Director de Business Game	Sep 2011 - Julio 2012	<b>Objetivo conseguido</b>
2. Búsqueda del apoyo del profesorado nacional e internacional	Director de Business Game	Sep 2011 - Julio 2012	<b>Objetivo conseguido</b>
3. Hacer más partícipes a las Asociaciones (AACSB, CALDEA, EFMD y UNIVERSIA)	Director de Business Game	Sep 2011 - Julio 2012	<b>Objetivo conseguido</b>
4. Apoyo en información / distribución / artículos de redacción.	Director de Business Game	Sep 2011 - Julio 2012	<b>Objetivo conseguido</b>

**Cumplimiento Objetivos 2011: GENERALES**

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO
<b>GENERALES</b>			
<b>Acreditaciones</b>			
<b>Acreditaciones Institucionales (Tipo Audit, Docencia, ISO, EFQM) Responsabilidad Dirección Calidad</b>			
<p><b>Acreditación AUDIT</b>                      Obtener la Acreditación del IMPLANTACIÓN de nuestro Sistema de Calidad.                      Completar el cumplimiento de requisitos AUDIT aún no implementados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comité de Garantía;</li> <li>2. Consejo de Calidad e</li> <li>3. Indicadores AUDIT de Grado</li> </ol>	<p>Liderazgo: Directora de Calidad                      Responsables: Direcciones de todas las áreas</p>	<p>2010/2012</p>	<p>Se continua con la implantación de <b>AUDIT</b>, pero dado el retraso de convocatoria por parte de ANECA debemos trasladar este objetivo a 13/14 ver objetivos 13/14</p>
<p><b>Acreditación Docencia (grado y postgrado)</b>                      Poner en marcha el sistema de evaluación bajo el Programa de ANECA y ser evaluados por ANECA.</p>	<p>Liderazgo: Decano Responsables: Dirección de Calidad y Vicedecanos Grado y Postgrado</p>	<p>2010/2012</p>	<p>Objetivo conseguido y en proceso también para 13/14</p>

Certificaciones y Sellos Excelencia		
<p><b>Adecuar el Modelo de Calidad implantado en las áreas certificadas ISO a la Norma ISO:</b> reducir el número de No conformidades en Auditorías:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Área postgrado</u>: Procesos de Diseño de Programas; Programación Académica y Gestión del Personal Académico</li> <li>2. <u>Área grado</u>: Procesos de Documentaciones y Gestión del Personal Académico</li> <li>3. <u>Área executive</u>: Procesos de Diseño de Programas y Gestión de Personal de Executive Ed</li> <li>4. <u>Área idiomas</u>: Procesos de diseño de programas</li> <li>5. <u>Área Institucional</u>: Procesos de Compras y Proveedores y el de Gestión de Personal (evaluación del Personal y Planes de Formación)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vicedecano de Postgrado</li> <li>2. Vicedecano de Grado</li> <li>3. Director de Executive Ed.</li> <li>4. Director de idiomas</li> <li>5. Secretario General</li> </ol>	<p><b>Auditorías Internas 2012</b> Se ha concentrado NC agrupando las mismas que requieren una gestión homogénea por lo que se han iniciado Acciones Correctivas concretas para dichas NC. Próximo objetivo cierre de Nc</p>
<p><b>Adaptar el Campus de Barcelona a los procedimientos institucionales y postgrado</b></p>	<p>Vicedecano de Postgrado y Sec. General</p>	<p><b>Objetivo conseguido</b></p>
<p><b>Implementar el nuevo sistema de evaluación de satisfacción del Alumno hacia el Profesor en el área de Grado</b></p>	<p>Dir. Adj. A la Sec. General</p>	<p><b>Objetivo conseguido</b></p>
<p><b>Mejorar plan de encuestas para grado con el nuevo sistema de evaluación de satisfacción del Alumno hacia la Escuela en todas las tipologías (alumnos nacionales, internacionales, satisfacción sobre el buzón)</b></p>	<p>UCA y Vicedecano Grado</p>	<p><b>Objetivo conseguido</b></p>
<p><b>Implantar el Plan de Igualdad elaborado y aprobado por ESIC.</b></p>	<p>Secretario General con apoyo de Director de Ex. Ed. Institucional y UCA</p>	<p><b>Continúa en proceso para el curso 13/14</b></p>



### 2. Resultados de las Auditorías Internas. DIMENSIÓN D.0. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD Y DIMENSIÓN D.5. ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS

Ver detalle de auditoria interna 2013 en el **Informe de Auditoria Interna 2013**.

En la Reunión de Revisión del Sistema, la unidad de calidad presenta el Informe de Auditoría Interna 2012 ante los asistentes y comentan en términos generales los puntos fuertes y débiles del Modelo de Calidad detectados a través de las auditorías.

En las Auditorias se han registrado como:

NC: no conformidad cuándo se ha incumplido con una norma establecida en procedimientos/manuales/políticas de ESIC.

OBS: observación cuándo no evidencia de incumplimiento según las normativas pero es susceptible de mejorar.

Se ha procedido a comunicar las Nc y Obs a los Directores de Dptos. de Gestión o a Vicedecanos o Directores de Área o Campus para que sean ellos los que canalicen al resto de personal de su área.

A partir de julio de 2012 se ha realizado un proceso de seguimiento y mejora de los procedimientos afectados por Nc y Obs para conseguir corregir y verificar su cumplimiento antes de un nuevo proceso de auditorías internas.

Es de señalar que los Auditores han auditado con objetividad y contrastado con los auditados las OBS y NC antes del envío oficial a la Dirección respectiva.

A continuación se detalla los resultados generales por área, procedimientos a mejorar y procedimientos que han mejorado.

<b>GENERAL ESIC</b>
---------------------

**Se han realizado las auditorias en las mismas ubicaciones y con la misma intensidad que otros años.**

**Puntos Positivos:** Se han bajado los incumplimientos de procedimiento respecto a las auditorias del 2012. (de 150 a 112 NC)

También se han bajado las Observaciones.

### 3. Datos relativos al seguimiento de proveedores

Se mantienen la misma necesidad que se ha indicado en el Comité de Calidad de años pasados sobre la falta de un soporte informático común para el registro de Proveedores y acuerdos con los mismos. No es posible ver sinergias de proveedores con iguales servicios y con costes distintos. Si existirá un soporte compartido podrían implicar una disminución de costes en la gestión de compras para todos los Campus.

### 4. Satisfacción y sugerencias de los clientes (cuestionarios) DIMENSIÓN D.0. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD; D.5. ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### Satisfacción del alumno hacia la Escuela

Este año, 2011/2012, se ha conseguido elevar el número total de encuestas recogidas tanto las referidas al profesorado como las relativas a la satisfacción de programas y así ha quedado recogido en los distintos indicadores. Sin embargo y a pesar de que el resultado ha sido más satisfactorio que el curso pasado, se seguirá potenciando la participación de todos los grupos de interés para obtener una muestra aún más amplia.

El proceso de satisfacción de las áreas de **Executive Education** e **Idiomas** está implementado y se desarrolla según lo establecido.

Los **Programas de Dirección** se incorporarán a la plataforma de gestión de programas de Postgrado y se incorporarán al plan de encuestas de Postgrado tal y como estaba previsto el curso pasado, pero se ha iniciado en algunos programas superiores.

#### Satisfacción del alumno hacia el Profesor

Está implementado el procedimiento en todas las áreas pero con diferentes tecnologías.

A partir de Septiembre de 2013 se pondrá en marcha una nueva plataforma por la que se articularán todas las encuestas de todas las áreas.

#### Satisfacción del Profesor con respecto a la Escuela

Se está lanzando un proceso de encuestas para valorar la opinión de Profesores, tal y como ha sugerido la Acap, y según resultados se espera poder aplicar al resto de áreas académicas y de gestión.

### 5. Reconocimientos del cliente (felicitaciones, quejas y sugerencias). D.2. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES

Los datos relevantes son:

- Evolución de solicitudes del 2011 a 2012, de 71 a 86 solicitudes respectivamente, en gran medida por la colaboración del profesorado a la hora de remitirnos las felicitaciones que reciben
- Como en años anteriores, ERIETE, intranet, ha sido el canal más utilizado al haber recibido 42 de las solicitudes, seguido de la vía mail, que ha recibido 31 solicitudes
- Si bien en el curso pasado se registró como un nuevo canal las redes sociales, en este año no tenemos constancia de haber recibido ningún reconocimiento mediante este canal.

### 6. Datos de la Conformidad del servicio (No conformidades levantadas por Calidad). DIMENSIÓN D.2. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES, DIMENSIÓN D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA.

Volvemos a proponer se sistematice la recogida de incidencias mediante soporte informático tanto para auditorías como para el desarrollo de la actividad diaria en los centros.

### 7. Acciones Correctivas y Preventivas. DIMENSIÓN D.2. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES, DIMENSIÓN D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA.

No se ha puesto en marcha acciones correctivas durante el año que no procedan de quejas debido a que se desconocen las incidencias por falta de registro de las mismas.

### 8. Plan de Formación. DIMENSIÓN D.2. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES, DIMENSIÓN D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA.

Los Planes de Formación se han iniciado a gestionar según Tripartita en todos los campus, y salvo alguna incidencia, todas las áreas gestionan el plan de formación según el procedimiento establecido.

### 9. **Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora).** **DIMENSIÓN D.3. GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA.**

Ver punto 4. Reconocimientos del cliente (felicitaciones, quejas y sugerencias)”

### 10. **Mejoras incorporadas. DIMENSIÓN D.2. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES**

El Área de Postgrado y el de Grado no ha realizado reuniones de equipos de mejora con la misma regularidad en este ejercicio, respecto a las que se estaban realizando en el 2012. El Área de Postgrado mantuvo reuniones con el Responsable de la Plataforma de Encuestas para revisión de la misma y de la revisión de Eriete para revisión de la parte documental y asistencia. En el área de Grado se realizaron reuniones pero no se consiguió obtener una mejora tangible como consecuencia de las reuniones realizadas.

Se han dado continuidad con éxitos a los **Comités de Garantía de Calidad interna de Grado y en Postgrado**, con lo cual se ha conseguido un hito relevante de cara a la acreditación Audit.

### 11. **Definición de los Objetivos de la Calidad. DIMENSIÓN D.0. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

La Directora de Calidad propone que en el mes de Septiembre se revisen **los objetivos alcanzados del 2012/2013** y se propongan a la Dirección General, de forma individual.

### 12. **Política de Calidad para su revisión**

La Política de Calidad se revisa y se aprueba continúe su edición anterior.

Se hace entrega electrónica de los Informes:

- Revisión del Sistema de Calidad 2013
- Informe de Indicadores 2012
- Informe de Reconocimientos 2011/2012
- Informe de Auditorías Internas 2013

**Se entrega vía electrónica al Comité de Calidad, y queda autorizado por:**

**Director General de ESIC**

**Secretario General de ESIC**

## POLITICA DE CALIDAD

**ESIC**, con la voluntad de formar personas hacia la excelencia y con una oferta académica bien diferenciada, quiere ser un vínculo entre la empresa y las personas, desde los estudios universitarios a la formación continua.

En nuestra preocupación por hacer cada día lo mejor posible y por mejorar constantemente, **ESIC lanza un Proyecto de Mejora Continua**, que tiene como objetivo articular en toda la Escuela los procesos y recursos suficientes para implantar una **Política de Calidad hacia la Excelencia**.

La **Política de Calidad** de **ESIC** persigue los siguientes objetivos:

- **Consolidar unos adecuados niveles de calidad** que hagan de quienes participan en nuestros programas, personas que puedan desarrollar una vida personal y profesional del mejor nivel.
- **Implantación en ESIC** de las normas de **Acreditación y Certificación Nacionales e Internacionales**, tanto en Programas Universitarios, Programas MBA y Master, como en Programas de Formación Continua.
- **Promover desde ESIC los Modelos de Calidad** como eje impulsor e innovador en el resto de Organizaciones, tanto educativas como de otros sectores.
- El cumplimiento de los **requisitos y mejora continua** de la eficacia del **Sistema de Calidad** (incluidos legales y reglamentarios).