



**MANUAL DE CALIDAD
ESIC UNIVERSITY**



1.	PRESENTACIÓN	4
2.	CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	4
a.	Principios y compromisos	4
b.	Objeto	5
c.	Alcance	5
d.	Descripción	5
3.	CAPÍTULO 2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5
a.	Objeto	5
b.	Alcance	6
c.	Descripción	6
1.	La organización	6
2.	Mapa de Procesos	6
3.	Responsabilidades	7
4.	Objetivos.....	7
5.	Comunicación interna	7
6.	Planificación de la calidad	7
7.	Sistema de Gestión de la Calidad	8
8.	Control de la documentación	8
9.	Control de los registros.....	8
10.	Dirección de Calidad.....	9
11.	Funciones de la Dirección de Calidad	9
12.	Funciones de Técnicos/as de Calidad de área/campus.....	9
13.	Comité de Calidad, Acreditaciones y Rankings	10
14.	Comisión de Titulación	10
15.	Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad	10
4.	CAPÍTULO 3 GRUPOS DE INTERÉS	10
a.	Identificación de los grupos de interés.....	10
b.	Cauces de participación de los grupos de interés.....	11
c.	Rendición de cuentas a los grupos de interés	12
5.	CAPÍTULO 4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	13
a.	Objeto	13
b.	Alcance	13
c.	Descripción	13
1.	Generalidades	13
2.	Recursos humanos	13
3.	Instalaciones y entorno de trabajo	14
6.	CAPÍTULO 5 GESTIÓN DE LOS PROCESOS	14
a.	Objeto	14
b.	Alcance	14
c.	Descripción	14
1.	Planificación de la calidad	14
2.	Procesos relacionados con el estudiante y empresas	14
3.	Diseño.....	14
4.	Compras	15
5.	Control de la prestación del servicio	15

6.	Control de los equipos de medición y seguimiento	15
7.	Preservación del servicio	15
8.	Identificación y trazabilidad.....	15
9.	Propiedad del Estudiante/Participante de los Programas Formativos	15
7.	CAPÍTULO 6 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	16
a.	Objeto	16
b.	Alcance	16
c.	Descripción	16
1.	Planificación.....	16
2.	Determinación de la satisfacción del estudiante/participante de los programas	16
3.	Auditorías internas	16
4.	Medición y seguimiento de los procesos	16
5.	Medición y seguimiento del servicio.	17
6.	No conformidades	17
7.	Análisis de datos	17
8.	Mejora Continua	17
9.	Acciones correctivas y preventivas	17

1. PRESENTACIÓN

ESIC Business & Marketing School, centro privado fundado en 1965 por la **Congregación Religiosa de los Sacerdotes del Corazón de Jesús** (Padres Reparadores), es la escuela de negocios líder en la enseñanza de Marketing en España y responde, mediante el conjunto de sus diferentes áreas de actividad formativas dando respuesta a las necesidades actuales de la empresa y de su entorno competitivo mediante la formación de profesionales capaces de analizar, reflexionar, decidir y actuar responsablemente en todos los niveles de la empresa.

Hasta 2021 **ESIC Business & Marketing School** es centro privado con diversidad de centros con adscripciones en algunos de ellos a diferentes universidades en varias Comunidades Autónomas entre las que se encuentran: Universidad Rey Juan Carlos en Comunidad de Madrid; Universidad Miguel Hernández en Comunidad de Valencia, Universidad San Jorge en Comunidad de Aragón, Universitat Rovira i Virgili en la Comunidad de Cataluña. Universidades con vocación innovadora y que ofrecen a la sociedad docencia e investigación de calidad con criterios de servicio público.

Con la aprobación en la Comunidad de Madrid en 2019 de **ESIC Universidad** a partir del curso 2021/2022 se inicia ESIC Universidad en la Comunidad de Madrid y la extinción de titulaciones en el centro adscritas a la URJC. A partir del 2021/2022 se mantienen dos instituciones, **ESIC Business & Marketing School** y **ESIC Universidad** ambas instituciones operando bajo una denominación común de marca **ESIC University**. El Manual de Calidad que se presenta es para ESIC University cubriendo ambas instituciones.

2. CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

El **Sistema de Gestión de la Calidad de ESIC (SGIC-E)** nació en el año 2006 con el objetivo de mejorar la calidad de su enseñanza en todas sus áreas formativas.

El SGIC-E fue diseñado inicialmente dentro del marco referencia de la Norma ISO 9001:2015 adaptado a los servicios formativos y al Modelo EFQM. Posteriormente el SGC ha ido evolucionando e incorporando otros modelos de Referencia como son AUDIT, entre otros.

El SGIC-E obtuvo su primera Certificación bajo la Norma ISO 9001:2008 en febrero de 2007 siendo el programa MBA y el Área de idiomas los objetos de este alcance. El SGIC-E año a año ha ido ampliando el alcance de su implantación del sistema y, por consecuente, de su Certificación bajo la Norma ISO hasta obtener en mayo de 2009 la Certificación para todo el Centro incluyendo todas sus áreas formativas y áreas de apoyo.

Además, ESIC ha desarrollado procesos de certificación y acreditación de Calidad paralelos a la Norma ISO para programas/metodologías específicas entre las que se encuentran:

- **Acreditación CEL** otorgado por la Asociación Europea EFMD para metodologías de formación bajo plataformas tecnológicas otorgado en titulaciones de Máster con simuladores (julio de 2008).
- **Certificación AUDIT (diseño e implantación)** otorgado por ANECA al sistema de gestión interno de calidad de centros (julio 2014)
- **Certificación DOCENTIA (diseño)** otorgado por ANECA al modelo de evaluación de docentes (julio 2014).
- **Acreditación EPAS (actualmente denominado EFMD Accredited)** otorgado por la Asociación Europea EFMD a titulaciones Máster (junio de 2015)
- **Certificación. Accesibilidad Universal** Criterios DALCO certificado por SGS (diciembre 2017).
- **Acreditación AMBA** para las titulaciones MBA/Máster (febrero de 2018).
- **Advance HE** para mejora del personal docente en su impartición de la docencia.

ESIC University continúa impulsando su SGIC-E adaptando y cubriendo Acreditaciones y Certificaciones de Calidad de referencia en el sector educativo de Centros de Enseñanza Superior.

a. Principios y compromisos

El Sistema de Gestión Interno de Calidad está basado en los siguientes principios y compromisos:

- Integra la política de calidad, órganos competentes en materia de calidad y directrices generales a cumplir por ESIC University.

- La estrategia, política y procedimientos de mejora continua y para la garantía de calidad en ESIC University se desarrolla y desarrollará dentro del marco de legalidad y seguridad jurídica que regula la formación universitaria.
- Contempla el seguimiento de los procesos, la evaluación y la mejora continua.
- Incluye los criterios, métodos de evaluación a seguir y los cuadros de mando como sistema de indicadores para la adecuada gestión de la calidad en nuestros Centros según los distintos niveles de responsabilidad.
- Desarrollar procedimientos entendibles para personal docente y no docente, a través del desarrollo de los mismos.
- Identificar la normalización de procedimientos para varias áreas (institucionalizar actividades), intentando no documentar en exceso los 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.
- Proceso de formación continua al personal para crear cultura de mejora continua.
- 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.
- Implementar procesos de evaluación para la obtención de Acreditaciones y Certificaciones de Calidad como medio para mantener vivo el SGIC-E y proporcionar informes que nos aporten mejoras a la institución, así como reconocimientos positivos impulsores y dinamizadores continuos para el personal que participa de nuestro SGIC-E.
- Debe obtenerse información fiable, que sea la indispensable evitando el exceso.

b. Objeto

El presente manual de calidad tiene como objeto presentar el Sistema de Gestión Interno de Calidad de ESIC University.

El Sistema de Gestión Interno de Calidad de ESIC University (SGC-E) establece sus órganos, reglamentos, criterios, procesos, etc. para mejorar la calidad de sus títulos, la selección y promoción de su profesorado y personal de administración y servicios, la planificación y el desarrollo o los resultados del aprendizaje y también cómo implica a diferentes grupos de interés en el diseño, desarrollo, evaluación y difusión de sus actividades formativas.

c. Alcance

Afecta al diseño e impartición de actividades formativas en todas sus divisiones formativas incorporando y actualizando el alcance según los cambios de organización/áreas formativas.

d. Descripción

El presente manual de calidad recoge la política, y valores que comparten las personas que forman parte de ESIC University como la organización y líneas generales de actuación que se siguen en la realización de los diferentes trabajos y actividades.

La filosofía de ESIC University en materia de calidad se ve reflejada en la política y objetivos que la propia dirección establece y se compromete a cumplir.

Los diferentes capítulos del manual de calidad hacen referencia a los procedimientos que describen más detalladamente la forma en que se realizan los trabajos.

Esta sistemática de realización del trabajo, así como las responsabilidades asociadas a las diferentes actividades, han de ser conocidas y aplicadas por todas las personas de ESIC a fin de garantizar la calidad de los servicios prestados y asegurar un eficaz funcionamiento de la organización.

El manual de calidad y la información en él contenida es propiedad de ESIC y consecuentemente no podrá ser cedido o reproducido total o parcialmente sin autorización expresa por parte de la dirección.

3. CAPÍTULO 2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

a. Objeto

El objeto del presente capítulo es establecer la política y objetivos de ESIC University, definir la organización y sus responsabilidades y describir la sistemática de la organización para llevar a cabo la revisión del Sistema de Gestión Interno de Calidad

b. Alcance

Este capítulo afecta a todas las personas que componen la organización de ESIC University.

c. Descripción

Orientación hacia quienes participan en nuestros programas

Todas las personas de ESIC University están permanentemente atentas a las posibles necesidades y expectativas de los participantes con el objeto de poder mejorar la calidad y añadir valor a sus servicios.

Anualmente, la dirección de ESIC University realiza una revisión de su Sistema de Gestión Interno de Calidad en la que analiza las necesidades y expectativas de los participantes y establece los requisitos necesarios para lograr su satisfacción.

Política de calidad

ESIC University, 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 University lanza un Proyecto de Mejora Continua que tiene como objetivo articular los procesos y recursos suficientes para implantar una Política de Calidad hacia la Excelencia.

La Política de Calidad de ESIC University es revisada y compartida con toda la organización y con la sociedad, en general, cada año.

Compromiso de la dirección

El compromiso de la calidad es asumido por la Presidencia de ESIC University delegando en la Unidad de Calidad de cada institución las funciones correspondientes de supervisión y control, de forma que se asegure la implantación y eficacia del Sistema de Gestión Interno de Calidad.

1. La organización

La organización de ESIC University se refleja en el organigrama que es actualizado y compartido por la Dirección de RRHH: [Enlace](#).

Se incluye la Business School.

Órganos de Gobierno de ESIC

Los órganos de gobierno se distribuyen en tres grandes grupos: Estrategia, Académico y Calidad. Estos a su vez deciden la Estrategia, determinan los Objetivos que cubren la estrategia y los Planes de Acción para alcanzar los objetivos. Los puestos declarados se detallan en sus funciones en documentos de descripción de puestos de personal de ESIC.

Los comités que se forman en torno a los tres grandes grupos son:

Estrategia: Junta de Gobierno SCJ, Patronato, Consejo Asesor, Comité de Dirección, Comité Ejecutivo de cada División, y Comités de Dirección por Centro.

Académico: Comités Académicos de cada División.

Calidad: Comité de Calidad, Acreditaciones y Rankings de ESIC University.

Personal de ESIC University

El personal que forma ESIC University y que está bajo el SGIC-E se identifica en base a dos criterios: tipo de actividad y tipo de relación con ESIC.

Personal Docente e Investigador (PDI): desarrolla actividad docente de ESIC. A su vez, podrá desarrollar actividad investigadora, o bien, apoyar actividades de gestión para ESIC.

El PDI, dependiendo del grado de vinculación se clasifica en: parcial, plena o exclusiva.

Personal de Gestión y Administración de Servicios: desarrolla actividades de gestión sin que tengan que ser de índole académico.

2. Mapa de Procesos

Para gestionar de forma adecuada su organización, se ha identificado los procesos que se llevan a cabo en la misma, y ha establecido su interrelación con el fin de poder gestionarlos de forma óptima y lograr así su mejora continua.

El SGIC-E ESIC fue diseñado en base a la metodología CRM, dónde 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, docentes y PAS, empresas, alumni. (Codificados con número 2)
- Procedimientos de diseño de programas y prestación de los mismos (codificados con número 3)

Tres grandes bloques transversales a toda la institución:

- Procedimientos Estratégicos (de Dirección General) (codificados con número 1)
- Procedimientos Soporte (codificados con número 3)
- Procedimientos de Calidad (codificados con número 5)

A continuación, se muestra Mapa de Procesos de ESIC University:

MAPA DE PROCESOS ESIC UNIVERSITY



3. Responsabilidades

Las responsabilidades y las funciones generales de los integrantes de la organización se describen en los Modelos de RRHH correspondientes a las diferentes Divisiones.

4. Objetivos

Para asegurar que el SGIC-E sea eficaz en la consecución de los objetivos generales reflejados en la política de calidad de la organización, la Dirección establece, en la revisión anual del Sistema de Gestión Interna de Calidad, los objetivos para cada una de las funciones y niveles relevantes de la organización teniendo en cuenta la implantación y evolución del sistema de la calidad y la mejora continua de la organización.

5. Comunicación interna

Los métodos de comunicación interna establecidos en ESIC University, se encuentran definidos en los procedimientos de cada área que describen los procesos 4.20 “Gestión de Personal”, en el apartado correspondiente a “Comunicación Interna”.

6. Planificación de la calidad

Una vez establecidos tanto la política de calidad y el organigrama de la organización como los objetivos para cada función relevante de la misma, ESIC University planifica los recursos necesarios y la sistemática de trabajo a seguir en la realización de los diferentes procesos de trabajo para poder alcanzar los objetivos establecidos.

El establecimiento de una sistemática de actuación previamente planificada ha de permitir, no solo una mejor organización y un ahorro de esfuerzos en la realización de los trabajos, sino también una continua mejora de la organización.

Por ello, ESIC University ha establecido un Sistema de Gestión Interno de Calidad documentado que contempla:

- Los procedimientos de actuación asociados a los diferentes procesos de trabajo
- Los recursos necesarios para su correcta ejecución
- Los procedimientos de actuación para canalizar las mejoras del funcionamiento de la organización

Las actividades de calidad son comunicadas a toda la organización por las Unidades de Calidad en los equipos de comunicación creados.

7. Sistema de Gestión de la Calidad

La estructura de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad está dividida en niveles:

- Manual de Calidad
- Procedimientos
- Políticas (normativas internas)
- Modelos de RRHH
- Formatos

Dicha documentación establece los criterios a tener en cuenta a la hora de llevar a cabo las distintas actividades de la organización.

Esta documentación se complementa con los registros que son los documentos que dejan constancia de que las diferentes actividades y trabajos se han realizado de acuerdo con dichos criterios.

Manual de calidad

Es el principal documento utilizado para describir el SGIC-E y recoge la política y los objetivos generales de calidad, la estructura y organización de ESIC University y, de modo general, la descripción de todas las actividades relacionadas con la calidad que se realizan.

En él se hace referencia a la estructura de los documentos que componen el SGIC-E y sirve de referencia para la implantación y seguimiento del mismo.

Procedimientos

Los procedimientos son documentos que describen la forma en que se realizan las diferentes actividades de la organización definiendo quién, cómo, cuándo, con qué medios y dónde se realizan y estableciendo los registros que dejan constancia de su realización.

Los procedimientos son documentos de uso interno cuya distribución está controlada según el procedimiento 5.10 “Control de documentos y registros”.

Registros

Son los documentos generados al realizar una actividad y que dejan constancia escrita de su realización.

8. Control de la documentación

Para asegurar que todas las personas pueden desarrollar su trabajo de modo eficaz y disponen de toda la documentación necesaria, se ha establecido un sistema de control tanto de la documentación externa como de los documentos de origen interno que componen el SGIC-E y que describen la forma de realizar las distintas actividades.

Por ello, ESIC University ha elaborado un procedimiento 5.10 “Control de los documentos” de mejora continua o de los cambios relativos a la organización. Dichas modificaciones serán revisadas por los responsables de las funciones que los diseñaron inicialmente, a fin de asegurar que los cambios se realizan de modo controlado y que se mantiene la integridad del SGIC-E.

Todas las personas de ESIC comprenden la importancia de mantener el orden y control de la documentación utilizada a fin de favorecer la eficacia en el trabajo y facilitar el acceso y consulta de la documentación a cualquier persona que lo requiera. Contempla tanto la aprobación y distribución de los documentos relativos a la calidad como la revisión y aprobación de sus posibles modificaciones. Dicho procedimiento permite asegurar que:

Todo el personal dispone de las ediciones en vigor tanto de la documentación externa a utilizar como de la documentación interna del SGIC-E (Listado que se encuentra en la intranet del SGIC-E) que le sea aplicable.

Los documentos obsoletos se destruyen o identifican como tales y se retiran de los lugares de uso.

9. Control de los registros

La importancia que los registros adquieren dentro del SGIC-E se debe a dos aspectos fundamentales:

El mantenimiento de los registros permite demostrar que las actividades se han realizado de acuerdo con las pautas establecidas.

El análisis de los registros permite verificar el funcionamiento real del Sistema de Gestión Interna de Calidad y detectar la necesidad, en su caso, de acciones correctivas y preventivas que permitan su mejora y desarrollo.

Por ello, ESIC University realiza un control de los diferentes registros que utiliza según se describe en el procedimiento 5.10 “Control de documentos y registros” y dispone de unas instalaciones adecuadas para su conservación”.

10. Dirección de Calidad

Para asegurar la implantación del Sistema de Gestión Interno de Calidad, existe en ESIC University un Comité de Calidad, Acreditaciones y Ranking (con la composición anteriormente indicada) con la responsabilidad y autoridad para establecer, mantener e implantar el Sistema de Gestión Interno de Calidad desarrollado a través del propio manual, de los procedimientos y de los documentos de descripción de proceso.

11. Funciones de la Dirección de Calidad

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de calidad.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del sistema de calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la cultura de mejora continua en las distintas áreas/centros.
- Procesos de Certificaciones y Acreditaciones Institucionales de Calidad.
- Asistencia a los eventos o actividades promovidas por las asociaciones de calidad.
- Velar por el cumplimiento por parte del personal de su área de los procedimientos establecidos Diseño/Rediseño de Proceso/Procedimientos/Políticas/Formatos del Modelo de Calidad.
- Operativa de los procedimientos de calidad (Control de los Documentos y Registros, Auditorías Internas de Calidad, Revisión y Planificación del Sistema)
- Seguimiento de funcionamiento de coordinaciones técnicas de Calidad de área/centros.
- Convocatoria y Seguimiento de las reuniones de Órganos de Gobierno de Calidad (generales de campus y área, como son Comité de Calidad, Acreditaciones y Ranking). Según periodicidad establecida y todas llevando Orden del día y Acta.
- Asistencia a todas las reuniones de órganos de gobierno de calidad que sea posible.
- Reportar al Comité de Calidad, Acreditaciones y Ranking del cumplimiento de los objetivos establecidos, desviaciones y propuestas.

12. Funciones de Técnicos/as de Calidad de área/campus

- Seguimiento de los procedimientos en determinados campus/área que se determine:
 - 5.10 Control de documentos y registros de calidad
 - 5.20 Auditorías internas de calidad y control de desviaciones
 - 5.30 Gestión de quejas, reclamaciones, reconocimientos y sugerencias
 - 5.40 Acciones correctivas y preventivas
 - 5.50 Revisión y planificación del sistema
 - 5.60 Satisfacción de grupos de interés
 - 5.70 Seguimiento y medición de los programas y los procesos
 - 5.80 Mejora continua
- Apoyar las Certificaciones y Acreditaciones de su área y apoyo a las institucionales que se requiera.
- Convocatoria, Seguimiento y documentación en Acta de las reuniones de órganos de gobierno de calidad del área/campus que sea responsable.
- Informar a la Dirección de Calidad sobre el desempeño del sistema y cualquier necesidad de mejora.

- Asegurarse de que se promueva la cultura de mejora continua para aportar en su área/Campus.
- Reportar jerárquicamente a la a la Dirección del Área/Campus.

13. Comité de Calidad, Acreditaciones y Rankings

El Comité de Calidad, Acreditaciones y Rankings, tiene como responsabilidad asegurar la Política de Calidad de ESIC y la revisión del SGIC-E.

Periodicidad: 3 al año.

Documentos que serán objeto de su revisión son:

- Última Revisión del SGC Revisión anual. Informe del SGC, que incluye:
- los informes de satisfacción de grupos de interés,
- la información sobre reconocimientos y sugerencias,
- los informes de auditorías (internas y externas) y el informe de indicadores)

14. Comisión de Titulación

La Comisión Académica de Titulación de Grado o Máster Universitario es el órgano responsable de la Garantía de Calidad de la Titulación. El alcance de las Comisiones será de carácter obligatorio para todas las titulaciones oficiales y con un único comité que agrupa todas las titulaciones máster privada/MFP y programas superiores, y de carácter voluntario para las titulaciones de corta duración. Tiene como fin promover la mejora continua de la Titulación buscando su excelencia.

La Comisión Académica de Titulación deberá proveer de asesoramiento e información a la Dirección del Área que corresponda, así como al Dirección de Campus en el que se desarrolle la Titulación para una adecuada gestión de la Titulación.

La composición de la Comisión estará formada por los diferentes grupos de interés que participan de la titulación (Ver composición en Política de Comisión de Titulación).

El Documento que será objeto de revisión es el Informe de Titulación del curso académico que corresponda.

15. Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

Con objeto de verificar el buen funcionamiento del SGIC-E, ESIC University realiza anualmente una revisión del mismo. Son las llamadas reuniones ordinarias y sirven para comprobar que la organización, los recursos técnicos y humanos y las pautas seguidas en la realización de los trabajos son adecuados y eficaces para lograr la política y los objetivos definidos y satisfacer las necesidades de nuestros participantes.

También existen las reuniones de carácter extraordinario que se celebrarán sólo cuando alguna circunstancia extraordinaria pueda afectar al Sistema de Gestión de la Calidad de ESIC University.

Dichas revisiones se llevan a cabo según lo descrito en el procedimiento 5.50 “Revisión y planificación del sistema”.

4. CAPÍTULO 3 GRUPOS DE INTERÉS

a. Identificación de los grupos de interés

Es de interés especial para esta institución el bienestar de todos sus grupos de interés, y es por ello, que ESIC potencie las relaciones cercanas con cada uno de ellos.

En ESIC University toma en consideración los requisitos de calidad explícitos e implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, entendiendo por grupo de interés toda persona, institución o grupo que tiene interés, o está afectada, en la enseñanza-aprendizaje o en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas es el punto de partida del SGIC-E que ha de ser visible no sólo en el interior de la Escuela sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos a la misma.

En el diseño del SGIC-E (mapa de procesos y procedimientos) se han distribuido los grupos de interés en:

- **Implicados:** grupos de interés con mayor implicación directa en las actividades descritas del procedimiento. En el desarrollo del procedimiento se detalla la implicación de cada implicado.

- **Otros grupos de interés** (no reflejados en implicados): se identifican el resto de implicados en el procedimiento en menor medida (no por ello menos importante) y el tipo de implicación se detalla en la información resumen de las carátulas iniciales de todo procedimiento, y no así en el desarrollo escrito del procedimiento.

En general, se consideran los grupos de interés que se incluyen a continuación señalando los principales aspectos que deben ser considerados a efectos de asegurar su participación e información:

- **Estudiantes y futuros estudiantes:** Todas las actividades desde la solicitud de información, selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral, y asociación de antiguos alumnos.
- **Personal Académico (o personal docente PDI):** Todas las actividades desde apoyo en la selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política de profesorado, cualificación del personal, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información, entre otros procedimientos.
- **Personas de Administración y Servicios (PAS):** Todas las actividades desde selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política de personal, cualificación del personal, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información, entre otros procedimientos.
- **Órganos de Gobierno y Dirección de ESIC:** Todas las actividades desde Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información, política, estrategia y objetivos, plan y sistema de calidad.
- **Egresados/as (antiguo/a alumno/a):** Todas las actividades desde Inserción laboral, satisfacción con la formación recibida, sistemas de apoyo e información.
- **Empleadores:** Todas las actividades desde Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados y sistemas de información entre otros procedimientos.
- **Proveedores:** Todas las actividades de compras y la gestión económica que generan las mismas.
- **Administraciones Públicas:** Todas las actividades desde Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes, sistemas de información y fundaciones entre otros procedimientos.
- **Sociedad en general:** Todas las actividades desde Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral, eficacia en la gestión de los recursos y servicios entre otros.

Además de los aspectos mencionados anteriormente, son aspectos de interés general para todos los grupos, la información y difusión de información (general y de rendición de cuentas) y la gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones.

b. Cauces de participación de los grupos de interés

Existen cauces generales de participación de todos los grupos de interés: la publicación de la información sobre titulaciones y difusión de información (general y de rendición de cuentas) establecida en el proceso Publicación de información sobre titulaciones, y los detallados en el proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones (5.30 Reconocimientos y gestión de incidencias, según, 5.20 Gestión No conformidades), satisfacción (5.60 Satisfacción de Grupos de Interés) que obran como indicadores en la toma de decisiones.

Todos los grupos de interés representados a través del Comité Titulaciones participan en la definición, seguimiento, revisión y resultados de los procedimientos que forman el SGIC, a través, del procedimiento de revisión 5.50 Revisión, Planificación, Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad.

Además, cada grupo de interés tiene unos cauces de participación bien definidos:

Estudiantes:

Están representados en la Comisión de Titulación (mediante los delegados de la Titulación. Además, pueden asistir a las reuniones de Equipo de Mejora de su área/campus que lo desee (las convocatorias se hacen públicas en la intranet, y pueden confirmar su asistencia a través de la misma aplicación). Todos los estudiantes son encuestados para conocer su satisfacción sobre:

1. General al finalizar los programas, valorando:

- a. Programa académico: analizado desde los siguientes aspectos:
 - b. Acceso y atención recibida
 - c. Infraestructuras y recursos materiales
 - d. Expectativas de futuro
2. Evaluación por Profesor/asignatura
3. Evaluación de las prácticas en empresa que realizan
4. Evaluación de movilidad internacional, en caso de realizar programas basados en convenios con otras escuelas.

Además, los estudiantes tienen oportunidad en todas las encuestas y a través de los buzones físicos y virtual el aportar mejoras al plan de encuestas o cualquier otra mejora.

Personal Académico:

Al igual que los estudiantes, están representados en la Comisión Académica de Titulación, el Departamento /Programa al que pertenezca, Comité de Calidad, Acreditaciones y Ranking, Comité Ejecutivo del Área Universitaria, Comité Ejecutivo de Business School, Consejo/Comité Académico, Organos de Gobierno (a través de la Dirección Académica del área), y Claustro.

Todos los Profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (auto-informes, informe anual sobre la asignatura) y son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto:

- a la titulación en la que han participado, y
- a recursos y servicios.

Asimismo, son consultados sobre aspectos clave como son el diseño de los procesos de encuestas, el seguimiento de las titulaciones, las infraestructuras docentes, etc., y se crean foros específicos para su participación.

Personas de Administración y Servicios (PAS): Están representados en los todos los Órganos de Gobierno y todas las áreas de gestión. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.

Proveedores:

Están representados en el Comité de Calidad, Acreditaciones y Ranking por la Dirección General de BS y Rector de ESIC Universidad.

Órganos de Gobierno y Dirección de ESIC:

Anualmente elaboran el Informe Resultado de Indicadores (agrupación de los Informes académicos por titulación y otros indicadores) en el que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que, tras su aprobación, se publican junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.

Egresados, Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general:

Están representados dentro de la estructura de la Escuela y en el Claustro y adicionalmente, miembros del Comité de Calidad Acreditaciones y Ranking participan en el Consejo Académico como invitados.

Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental.

En algún caso, están representados por delegados de grupos en las Comisiones Académicas de Titulaciones.

En los procesos de Prácticas Externas y de Movilidad hay una relación especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos, empresas o instituciones de acogida, como con las personas encargados de tutelar al estudiante.

Por parte de la Escuela esta labor se canaliza fundamentalmente a través de la Unidad de Desarrollo Profesional de ESIC University para las prácticas externas, y del Dpto. de Relaciones Internacionales para el caso de la movilidad.

En los distintos procesos del SGC se produce un interés y una participación mayor o menor de los distintos grupos, según especificidad y requerimientos del proceso, es por ello la distinción entre implicados y otros grupos de interés.

c. Rendición de cuentas a los grupos de interés

La forma específica en que se asegura la rendición de cuentas a cada grupo figura en las acciones de difusión especificadas en el proceso 4.10 Marketing y Comunicación. Además, el Procedimiento 1.40 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad aporta información sobre otros resultados a los diferentes grupos de interés.

El Equipo de Dirección del Centro informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, de los resultados de las Titulaciones y de todas las dimensiones del SGC-E.

Los siguientes procedimientos rinden cuentas a diferentes grupos de interés según tipo de resultados:

SGIC-E a través del procedimiento 5.70 Revisión, Planificación, Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (a través del Comité de Calidad, Acreditaciones y Ranking) generando informe de Revisión del SGC anual.

Resultados Académicos y otros Servicios a través del procedimiento 1.20 Proceso de Determinación, Difusión, Seguimiento y Revisión de Objetivos (Académicos y Servicios Complementarios) generando informe de Memoria Académica e Informe de Titulación.

Anualmente se elabora Informe anual de Indicadores, generado a partir del procedimiento 5.70, Seguimiento y Medición de los programas y procesos en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publican junto a propuestas de mejora, generado a partir del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación. Los indicadores se hace público mediante los informes que se reflejan en la página web corporativa. También anualmente se revisan los procesos y cauces necesarios para medir la satisfacción de los grupos de interés y se dispone de un procedimiento para el análisis y medición de resultados que, igualmente, se somete a revisión anual.

Los documentos relacionados con los resultados anuales del SGIC-E, son:

- Revisión anual del SGIC-E: incluye todos los indicadores que se recogen del sistema de calidad, incluyendo el Plan de Mejoras, cumplimiento de objetivos y propuestas de objetivos anuales para el siguiente año, así como el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés.
- Informe anual por titulación (incluye todas las titulaciones): incluye los datos que marca la plantilla que se anexa a continuación y es elaborado por la dirección académica de cada titulación/programa, revisada y aprobada en primer lugar por el Dirección del Área que corresponda.
- Informes de Satisfacción: Los informes de satisfacción de Profesorado son elaborados por la Dirección académica de cada área, y resto de informes de Calidad.

Estos informes, una vez aprobados, se procede a publicar en la web corporativa de ESIC, en los apartados que corresponda.

A continuación se aporta la información que aporta el Informe anual de Titulación (Programa) y que deberá cumplimentar cada Dirección del Área y Dirección de Programa y en base a este informe, público en la web de ESIC (www.esic.edu), en el apartado de la titulación/programa que corresponda, cualquier grupo de interés podrá plantear su opinión al respecto a través de los órganos de dirección que participe o a través de los canales directos como el buzón virtual de reconocimientos y sugerencias “Buzón de Sugerencias”.

5. CAPÍTULO 4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

a. Objeto

Este capítulo describe la forma en que ESIC University determina y proporciona los recursos necesarios para implantar y mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad con objeto de lograr la satisfacción de los participantes de los programas formativos y empresas vinculadas a ESIC University.

b. Alcance

Afecta a todas las personas de ESIC University.

c. Descripción

1. Generalidades

La Dirección de ESIC University se encarga de proporcionar los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios para la correcta realización de los trabajos que permitan garantizar la calidad del servicio ofrecido a los participantes, tratando así de aumentar su satisfacción.

En la revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad se comprueba la adecuación de estos recursos, identificando y planificando las medidas necesarias para cubrirlas.

2. Recursos humanos

ESIC University considera fundamental cada persona que forma parte de la Escuela y considera su desarrollo como el desarrollo de la propia organización.

Así, el procedimiento que describe el proceso 4.20 “Gestión de Personal” en cada área y el de áreas comunes contempla la forma en que se detectan, planifican y cubren las necesidades de formación de todas las personas, de forma que se asegura que todo el personal tiene la formación y apoyos necesarios para desarrollar de forma adecuada su trabajo.

3. Instalaciones y entorno de trabajo

Para poder llevar a cabo los trabajos de una forma ágil y eficaz todo el personal debe disponer de los equipos, documentación, e instalaciones necesarias. Para ello ESIC University dotará a cada persona con los equipos e instalaciones necesarios para la realización de su trabajo, con el fin de crear un óptimo entorno laboral y que esto repercuta en el logro de una mayor satisfacción de los participantes de los programas formativos y empresas vinculadas a ESIC. En el procedimiento que describe el proceso 4.50 “Infraestructuras”, ESIC University establece el modo en que se realiza la identificación, seguimiento y mantenimiento de las mismas.

6. CAPÍTULO 5 GESTIÓN DE LOS PROCESOS

a. Objeto

En este capítulo se describen las disposiciones establecidas por ESIC University para llevar a cabo los diferentes procesos que afectan a la prestación del servicio.

b. Alcance

Lo descrito en este capítulo se aplica en las actividades de:

- Planificación de la Calidad
- Procesos relacionados con los participantes de los programas formativos y empresas vinculadas a ESIC University
- Diseño
- Compras
- Control de procesos
- Preservación del producto
- Identificación y trazabilidad
- Propiedad de los estudiantes/participantes de los programas formativos
- Control de equipos de seguimiento y medición

c. Descripción

1. Planificación de la calidad

El manual, los procedimientos y los documentos de descripción de proceso planifican todas las actividades relacionadas con la calidad.

Sin embargo, cuando se considere la prestación de otros servicios no contemplados en el Sistema de Gestión Interno de Calidad, el Responsable de Calidad elabora o modifica la documentación necesaria para su planificación, encargándose él mismo de su revisión y aprobación.

2. Procesos relacionados con el estudiante y empresas

Desde ESIC University se asume que la calidad del servicio ofrecido comienza por una adecuada identificación de las necesidades y expectativas del participante y de sus programas.

Por ello ESIC University ha elaborado los documentos de descripción de los procesos “2. Procesos de Atención al Cliente” en los que se describe la sistemática a seguir por ESIC University tanto para la identificación de las necesidades y de los requisitos de los servicios solicitados por los participantes como los requisitos para llevarlos a cabo.

ESIC University considera importante facilitar canales de comunicación con todas las personas vinculadas a la Escuela (estudiantes, participantes, Profesorado, empleados etc.). Por ello en caso de que una persona quiera realizar una consulta, pedir información, transmitir una felicitación, poner una queja o incluso dar su opinión sobre los servicios prestados, simplemente tendrá que ponerse en contacto con la Escuela (Unidad de Calidad) a través de teléfono, mail o cualquiera de los buzones físicos o virtual que ofrece ESIC University, o asistir personalmente a las instalaciones de la Escuela.

De esta forma se puede asegurar que el compromiso de servicio que ESIC University establece con los participantes de sus programas responde de forma adecuada a sus necesidades.

3. Diseño

La sistemática establecida en ESIC University para llevar a cabo las actividades de diseño y desarrollo de los programas de las diferentes áreas se encuentran establecidas en los documentos de descripción de los procesos “3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Titulaciones” de cada una de estas áreas.

4. Compras

ESIC University considera que, para poder prestar un servicio de forma satisfactoria y acorde con los requisitos establecidos, es importante conocer bien a los proveedores de productos/servicios utilizados para la prestación de los mismos.

Por este motivo, ESIC University ha establecido los documentos de descripción de proceso “4.30 Compras y Proveedores” que describen la forma en que se evalúa y selecciona a los proveedores, así como el modo en que se gestionan las actividades de compra, a fin de evitar que puedan producirse incidencias que afecten a la eficiencia o calidad de los servicios. Asimismo, queda establecida la sistemática establecida en ESIC University para la verificación de los productos comprados o de los servicios contratados.

5. Control de la prestación del servicio

Para poder asegurar la calidad del servicio que ESIC University ofrece a sus participantes 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

ESIC University considera validados sus procesos a través de una adecuada asignación de recursos, tanto técnicos/físicos como humanos. Dichos procesos están planificados y documentados, y la experiencia de ESIC University 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 re-validación, con objeto de garantizar su adecuación para el fin previsto. Los responsables directos de cada proceso son responsables de la elaboración y propuesta de la revisión y mejora de los procesos.

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

Todos los procesos son revisados por Calidad para la adecuada coordinación y enlace de procesos entre los mismos, previos a la revisión por los validadores finales que son las personas responsables del proceso que pertenecen al comité de dirección.

6. 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 9001:2015.

7. Preservación del servicio

Este requisito de la Norma sólo es de aplicación en ESIC University 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, ESIC University ha establecido un control de dicha actividad que se basa en la definición de:

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

8. Identificación y trazabilidad

ESIC University 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.

9. Propiedad del Estudiante/Participante de los Programas Formativos

Con intención de proteger y salvaguardar los datos de los participantes derivados de los servicios prestados, ESIC University garantiza su confidencialidad y los mantiene debidamente identificados y archivados en carpetas personalizadas por estudiante/participante de los programas 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, ESIC University se pondrá en contacto con el estudiante/participante con intención de informarle de la situación y registrará lo ocurrido en el Informe de No Conformidad.

7. CAPÍTULO 6 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

a. Objeto

Este capítulo describe la forma de actuar para llevar a cabo las actividades de medición, análisis y mejora que permitan a ESIC University superar día a día la calidad del servicio que ofrece a los participantes.

b. Alcance

Afecta a todas las personas de ESIC University.

c. Descripción

1. Planificación

Para asegurar la calidad del servicio ofrecido a los participantes y llevar a cabo la mejora continua de la organización y de los procesos de trabajo, es necesario evaluar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

En este sentido, la realización de auditorías internas permite valorar la implantación, funcionamiento y adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad, mientras que la medida y seguimiento de los objetivos de calidad, establecidos en la revisión del sistema para cada uno de las áreas o unidades, permiten valorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en relación a:

- La satisfacción de los participantes y empresas
- El funcionamiento de los procesos de trabajo de cada función
- La calidad del servicio ofrecido

Los procedimientos y los documentos de descripción de proceso describen la forma en que ESIC University planifica y gestiona las actividades de medición, seguimiento, análisis y mejora relativas a la evaluación de la satisfacción del estudiante/participante, el funcionamiento de los procesos y la calidad del servicio.

2. Determinación de la satisfacción del estudiante/participante de los programas

En el procedimiento 5.60 “Expectativas y Satisfacción del Estudiante/Participante” se establece el método empleado en ESIC University para determinar la información relativa a la percepción del Estudiante/Participante con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.

3. Auditorías internas

Para poder comprobar si la forma establecida en los procedimientos para realizar los diferentes trabajos y actividades es eficaz y para dar respuesta a las expectativas de nuestros participantes y cumplir con la política y objetivos establecidos, es necesario saber antes si las actividades se están realizando de acuerdo con los procedimientos.

Con este propósito, ESIC University planifica y realiza exámenes o auditorías internas para comprobar si se sigue lo descrito en los procedimientos.

Esto permite conocer si las anomalías detectadas en la prestación del servicio son debidas a que el sistema de trabajo establecido no es eficaz o a que no se está siguiendo dicho sistema.

El proceso seguido para la planificación, realización y registro de las auditorías, así como el modo en que se establecen las acciones correctivas, se describe en el procedimiento 5.20 “Auditorías Internas de Calidad”.

4. Medición y seguimiento de los procesos

Siempre con la intención de mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, ESIC University ha identificado los procesos que lleva a cabo y ha determinado la secuencia e interacción de los mismos. Con el fin de poder controlarlos de una forma eficaz y poder realizar la medición y seguimiento de los mismos, en ESIC University se ha elaborado el procedimiento “5.70 Seguimiento y medición de los programas y los procesos”.

Para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, ESIC University ha fijado unos indicadores, que nos informarán del estado de cada proceso para, haciendo un análisis de esta información, tratar de obtener la mejora continua de los mismos.

Además, la medición y seguimiento de estos procesos y servicios podrá también obtenerse a partir de los Reconocimientos y Sugerencias de los participantes que serán gestionadas según queda establecido en el documento de descripción de proceso “5.30 Gestión de quejas, reclamaciones, reconocimientos y sugerencias”.

Asimismo, ESIC University utiliza también las Auditorías Internas como una herramienta indispensable para realizar el seguimiento, la medición y el posterior análisis de los procesos, tal y como viene definido en el procedimiento 5.20 “Auditorías internas de calidad y control de desviaciones”.

5. Medición y seguimiento del servicio.

A través de los procedimientos de descripción del proceso 3. “Procesos de Prestación del Servicio Formativo y Complementario” se describe la sistemática establecida en ESIC University para llevar a cabo el diseño de producto y la comercialización de Programas formativos.

6. No conformidades

ESIC University ha elaborado el procedimiento 5.20 “Auditorías internas de calidad y control de desviaciones” donde viene definida la sistemática para garantizar que los productos, servicios y procesos no conformes se identifican y notifican para evaluar las medidas inmediatas que deben realizarse.

7. Análisis de datos

Las direcciones de Calidad recopilan y analizan, a lo largo del año, tanto los datos relativos a la medición y seguimiento de los procesos bajo su responsabilidad, como los correspondientes a las no conformidades producidas, para determinar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión Interno de Calidad y para identificar donde pueden realizarse mejoras.

8. Mejora Continua

Para llevar a cabo la mejora continua tanto de su organización como de la calidad del servicio ofrecido a los participantes, ESIC University analiza toda la información relevante relativa a las actividades de medición y seguimiento y lleva a cabo las acciones de mejora oportunas de su Sistema de Gestión de la Calidad de una forma planificada, según se describe en los procedimientos 5.40 “Acciones correctivas y preventivas” y 5.80 “Mejora Continua”.

Para ello se hace uso de la política de calidad, el establecimiento de objetivos de calidad para cada función, la realización de auditorías, el análisis de datos y el establecimiento de acciones correctivas y preventivas.

9. Acciones correctivas y preventivas

Cuando cualquier persona detecta una no conformidad, incidencia, queja o posible mejora, lo comunica a la Dirección de Calidad de la institución que corresponda para su registro.

El análisis de dichos registros y los asociados a los productos/servicios/procesos no conformes, permite el establecimiento de acciones correctivas y preventivas adecuadas que pueden incluir, en su caso, la modificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La sistemática seguida para la implantación de las acciones correctivas y preventivas se describe en el procedimiento 5.40 “Acciones correctivas y preventivas”.

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	
N.º EDICIÓN/FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/ 29 enero 07	<i>Edición de partida</i>
1/ 31 agosto 2007	Ampliación del alcance a las Divisiones de Postgrado y Executive Education y Programas sobre PT. Inclusión del Proceso de 5.100 Mejora Continua
2/ septiembre 2008	Ampliación del alcance a la División de Grado Adecuación del Organigrama General de la Escuela, de los Campus y de las Divisiones de Grado, Postgrado, Plataformas Tecnológicas e Idiomas Revisión y actualización de las diferentes Cadenas de Valor. Adecuación del Comité de Calidad, con los cambios en el organigrama de la dirección general
3/ noviembre 2009	Adaptaciones del Manual de Calidad a requisitos de información que requiere la Acreditación AUDIT
4/ abril 2010	Adaptaciones del Manual de Calidad a las mejoras propuestas del Comité Evaluador de la Acreditación AUDIT
5/ 11 de mayo 2010	Se actualiza la referencia a la Norma ISO de 2000 a 2008 y eliminación del Sello SGS.
6/ 2 junio 2013	Se elimina el Consejo de Calidad dado que está representado el Consejo de ESIC con las mismas funciones. Se incluye el Área Instituto de Economía Digital ICEMD en el Organigrama de ESIC. Se elimina el Apartado de Valores de ESIC dado que se encuentra en la Memoria de ESIC. Se revisan los organigramas para su actualización y eliminación de nombres que ocupan los cargos.
7/ 17 octubre 2014	Revisión de la Estructura de Comisiones/Equipos de Calidad: eliminación de los equipos de mejora para las áreas de Grado y Postgrado, ya representados en el resto de las comisiones; delimitación del Comité de Gar. De Calidad para títulos propios de Postgrado, dado que el resto de títulos ya están representadas a través de las Comisiones de Títulos. Se renombra el documento "Memoria Académica de Titulación" a "Informe Académico de Titulación". Se incluye las funciones de las Comisiones de Títulos.
8/ 26 Septiembre 2016	Eliminación de la portada de relación de Centros Universitarios donde ESIC está adscrito. Actualización de los Centros universitarios a los que ESIC está vinculado en el apartado Presentación. Actualización del Organigramas de ESIC. Actualización de Acreditaciones en Capítulo 1. Actualización de Áreas en el apartado 2. Alcance (incluyendo el área ICEMD). Actualización de Comisiones/Comités en Órganos de Gobierno y composición de las mismas.
9/ 3 octubre 2018	Responsabilidad general del Sistema de Gestión Interna de Calidad de la Secretaría General. Actualización de Organigramas. Actualización de Órganos de Gobierno de ESIC. Eliminación de la Ficha de Informe Anual Académico de Titulación en el apartado "Rendición de cuentas a los grupos de interés". Actualización del Listado De Documentación del SGC de ESIC. Inclusión de la información sobre el alcance del SGC certificado por la Norma ISO. Cambio de denominación de Grado por Área Universitaria.
10/ 18 julio 2019	Eliminación de textos que sobran de otras ediciones de las páginas 28, 37, 38 y actualizado listado de pág. 52. También se declara la existencia de descripción de puestos citados en este manual en documentos externos existentes con dicho nombre. Corregido el texto explicativo de una función en la Coord. de Campus. Actualización de algunos puestos en los Comités.
11/ mayo 2024	Revisión y actualización del Manual en sus diferentes apartados tras el proceso de implantación de la nueva estructura ESIC Business & Marketing School 2020 y ESIC Universidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicerrectorado de Calidad de ESIC Universidad y Dirección de Calidad de ESIC Business & Marketing School	Rectorado ESIC Universidad y Dirección General ESIC Business & Marketing School	Vicepresidencia ESIC University
Fecha: junio 2024	Fecha: junio 2024	Fecha: junio 2024