



MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

Edición 01

Contenido

1. Presentación de ESDEN Business School.....	3
2. Sistema de Garantía Interno de Calidad	4
3. Referencias Normativas.....	7
4. Grupos de interés.....	8
5. Estructura organizativa.....	11
6. Estructura del Sistema de Garantía Interno de Calidad y despliegue	14
7. Control de cambios.....	22
8. Anexos.....	23
Anexo I. Listado de Documentación Ed.01.....	24
Anexo II. Glosario	26

1. Presentación de ESDEN Business School

ESDEN es una institución académica especializada en posgrados, en la formación de líderes y profesionales del ámbito empresarial para responder a las necesidades de un mundo en constante evolución y cambio que dota a nuestros alumnos de una visión global e integral a lo largo de todo su ciclo profesional, con el propósito de impulsar la transformación de los alumnos para que se desenvuelven con éxito en su vida profesional de una forma responsable y sean actores de cambio en las organizaciones y en la sociedad.

ESDEN Business School tiene definida su Misión, Visión y Valores.

Misión

Garantizar el acceso a un nuevo modelo educativo internacional de calidad, capaz de generar valor en la sociedad y desarrollar el talento de las personas.

Visión

Ser la primera Business School con una oferta formativa accesible, innovadora y de calidad, totalmente integrado, que combine el conocimiento académico, la habilidad y las últimas tendencias técnicas y tecnológicas de manera integrada.

Valores

- Innovación: planteando un modelo educativo que rompe con la metodología estándar, acercando más profesores y estudiantes, actualizando en tiempo real nuestros programas y creando un área de innovación en el que el alumno crea, colabora, desarrolla, y por supuesto, innova.
- Experiencial: una formación que trasciende del aula, desarrollándose en nuevos espacios, empresas, salidas internacionales, laboratorios de emprendimiento e innovación...
- Flexibilidad: educación para todo tipo de personas, que sea realmente compatible con sus horarios, trabajo o necesidades. Educación accesible desde cualquier dispositivo en cualquier momento.
- Accesibilidad: plantear la educación superior de calidad como una alternativa accesible para todo tipo de personas, sin discriminar procedencia o nivel de estudios, o tipología de los estudios.

2. Sistema de Garantía Interno de Calidad

El Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Escuela lo conforman:

- La Política de Calidad
- Los procesos y sus procedimientos correspondientes
- Los registros e indicadores de los procedimientos
- El Manual de Calidad

El Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) es un conjunto ordenado de procesos, actividades y recursos que pretende:

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos que marca la legislación vigente sobre enseñanzas universitarias oficiales
- Facilitar la información pertinente a los grupos de interés
- Favorecer la toma de decisiones basadas en datos objetivos y fiables
- Fomentar la cultura de la mejora continua

2.1 Objeto

El objeto del presente Manual de Calidad es describir las pautas de su Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC), que aplica a los procesos estratégicos, clave y apoyo de la Escuela para garantizar que los servicios y actividades desarrollados responden a los requisitos establecidos por los clientes, cumplen con los requerimientos legales, y con las directrices establecidas por la Fundación para el Conocimiento Madri+d.

El SGIC toma como punto de partida el aseguramiento de la calidad y avanza hacia una gestión global de la misma, entendida como un "conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad" y que engloba el propio aseguramiento de la calidad, junto a la planificación, el control y la mejora del sistema. Los requisitos del SGIC de la Escuela, se centran en lograr la calidad en la formación, así como la satisfacción de los distintos grupos de interés y aumentar dicha satisfacción, mejorando continuamente y poniendo las medidas oportunas para la prevención de no conformidades.

Este Manual describe la estructura del sistema y los requisitos a los que se debe dar respuesta.

2.2 Alcance

El alcance del Sistema de Garantía Interno de Calidad incluye todas las titulaciones propias que se imparten en cada uno de nuestros centros. Asimismo, el sistema incluye los servicios transversales de la Escuela, necesarios para hacer realidad su Misión.

En conjunto, contempla la Política de Calidad, que aplica a todas las actividades de la Escuela y, más en concreto, a la cadena de valor de la oferta formativa. Dicha oferta incluye el diseño del portfolio, su implantación, así como la toma de decisiones para la mejora.

De forma específica, el desarrollo de este ciclo incluye:

- Determinar la política y los objetivos que sustenten la cultura de calidad en la Escuela.
- Detectar y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés a través de una oferta formativa innovadora y centrada en el estudiante.

- Desarrollar los distintos planes formativos, comprobando que las acciones que se llevan a cabo dentro de los mismos tienen como finalidad favorecer el aprendizaje del estudiante.
- Garantizar la excelencia, tanto del personal docente como del personal no docente, a través del impulso a la formación y el desarrollo de las habilidades necesarias para cumplir con las funciones que le son propias.
- Establecer, implantar y mejorar los recursos materiales y de servicios, en función de las necesidades, para asegurar el adecuado desarrollo del aprendizaje de sus estudiantes.
- Analizar los resultados obtenidos de la medición de sus procesos y productos y utilizar la información obtenida para la toma de decisiones que mejoren la calidad del aprendizaje.
- Informar a los distintos grupos de interés del estado de sus titulaciones y programas.

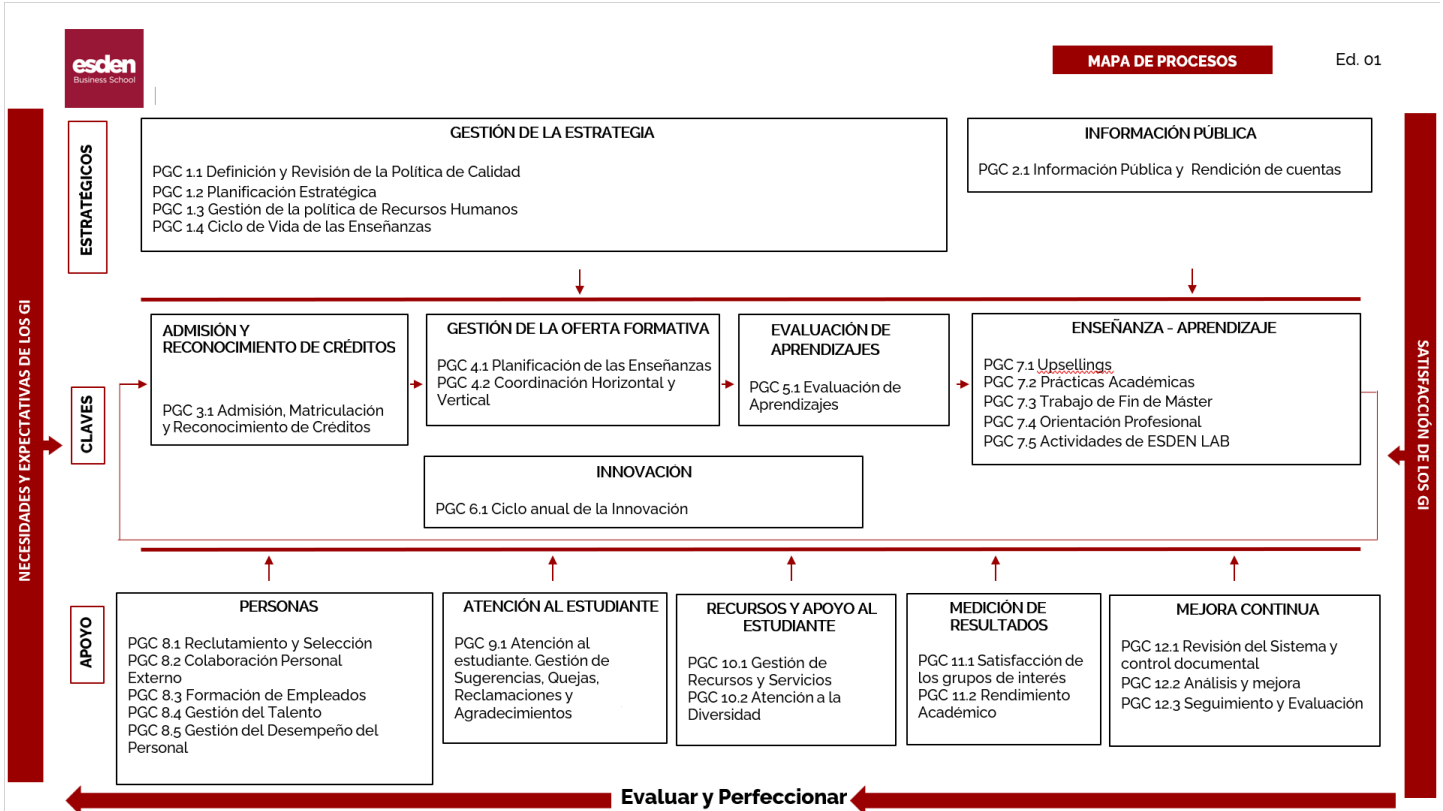
Estas directrices se despliegan en los diferentes procesos que la Escuela ha identificado y cuya secuencia e interacción se detallan en el Mapa de procesos.

La dirección de la Escuela garantiza la disponibilidad de recursos para el desarrollo de todos ellos y la existencia de criterios y métodos necesarios para asegurar que, tanto la operación como el control de procesos, sean eficaces.

Todos los procesos identificados son sometidos periódicamente a seguimiento, medición y análisis, implantando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente con relación a los siguientes aspectos clave:

- Respuesta a la misión y visión de la Escuela.
- Atender a las expectativas generadas por los grupos de interés.
- Compromiso de cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables.
- Sistematización de acciones en materia de calidad de la oferta formativa, acorde al marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- Información, difusión y comunicación activa, transparente de los resultados obtenidos y las acciones propuestas para alcanzar la excelencia.
- Dotación de los recursos técnicos y humanos necesarios para desarrollar el sistema.

2.3 Mapa de procesos



3. Referencias Normativas

Para la elaboración del presente manual y del resto de la documentación del sistema, se han tenido en cuenta un conjunto de normas, leyes y documentos, entre los que destacan:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Escuelas.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Escuelas.
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales por el que se aprueba el reglamento de desarrollo del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de Escuelas y Centros universitarios, y acreditación institucional de Centros universitarios.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Modelo SISCAL: Certificación de Sistemas Internos de Calidad de la Fundación Madri+d
- Normativa interna de la Escuela Europea de Madrid vigente

Por su parte, para asegurar el correcto desarrollo del SGIC, la Escuela establece un conjunto de políticas, normas y protocolos internos que son de aplicación en las distintas áreas y departamentos, o bien de forma genérica para todo el personal de la Escuela.

Además, el Departamento Legal garantiza la identificación, registro, actualización y aplicación de requisitos legales y otros requisitos que conlleven cambios en la normativa interna mediante la metodología correspondiente.

4. Grupos de interés

Para la definición de la política y objetivos de calidad, así como para la identificación de los procedimientos y elementos que permiten garantizar la calidad esperada en las diversas actividades que son del alcance del SGIC, se han tomado en consideración las necesidades de los diferentes grupos de interés (GI)

4.1 Identificación de los GI

Todas las personas, órganos, entidades o instituciones con interés en la Escuela Europea de Madrid, en las enseñanzas que imparte y en los resultados que obtiene.

GRUPOS INTERÉS INTERNOS	GRUPOS INTERÉS EXTERNOS	ENTIDADES REGULADORAS
Personal docente e investigador (PDI)	Egresados	Gobierno de España
Personal de Administración y Servicios (PAS)	Colegios oficiales y/o profesionales	Gobierno Autonómico
Estudiantes	Otras Escuela, Universidades o instituciones de educación superior	Agencia de Calidad (Fundación para el Conocimiento Madri+d)
Órganos de Dirección de la Escuela, Centros, Departamentos y Títulos	Empresas, entidades u organismos colaboradores de la Escuela Europea de Madrid	
Servicios	Empleadores	
	Proveedores	
	Sociedad en general	

Los Grupos de Interés internos son aquellos que forman parte de la comunidad de ESDEN y tienen una vinculación directa con la Escuela en el desarrollo de su actividad actual y frecuente.

Los Grupos de Interés externos son aquellos que no forman parte de la comunidad de ESDEN, pero que tienen relación o interés en la actividad de la Escuela en Madrid o en Bilbao.

Las entidades reguladoras elaboran los marcos de referencia a tener en cuenta a la hora del desarrollo de las actividades contempladas en el Sistema de Garantía interno de Calidad. (SGIC)

4.2. Participación de los Grupos de Interés

Los grupos de interés cuentan con diversos mecanismos de participación en la planificación, medición de resultados, análisis, mejora y seguimiento del Sistema de Calidad.

- Evaluación y participación en el desarrollo de las innovaciones académicas que se desarrollan para los siguientes años PGC 6.1 Ciclo anual de la Innovación.
- Formulación de quejas, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos a través de los distintos medios definidos en el procedimiento PGC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos.
- Formulación de cuantas observaciones o sugerencias se estimen pertinentes durante las consultas establecidas en el procedimiento PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés.
- Participación en las actividades contempladas en alguno de los procedimientos del SGIC, bien a través de su intervención directa, o bien a través de sus representantes en órganos con responsabilidad, como se refleja en la siguiente tabla:

	Equipo Directivo de Centro	Personal Docente e Investigador (PDI)	Personal de Administración y Servicios (PAS)	Estudiantes	Representantes de Órganos de Gobierno	Agentes externos*
A nivel de Escuela						
Comité de Dirección	x		x		x	
Consejo Asesor						x
Consejo de Delegados				x	x	
Comité de Garantía de Calidad (CGC)	x	x	x	x	x	x
A nivel de Centro						
Junta de Escuela	x	x	x	x	x	
Claustro	x	x			x	
Comité de Calidad de Centro (CCC)	x	x	x	x	x	
Comité de Innovación	x	x	x	x	x	
Comité de Modificación	x	x	x	x	x	
A nivel de Título						
Comisión de Calidad de Título (CCT)	x	x	x	x		

*Miembros no pertenecientes a ESDEN como, por ejemplo, representantes de empresas o instituciones que colaboran con la Escuela en el desarrollo de prácticas externas o proyectos de investigación, de colegios oficiales o profesionales, egresados, empleadores.

5. Estructura organizativa

La estructura sobre la que se sustenta el sistema ha sido aprobada en Comité de Dirección. Las funciones directamente relacionadas con el SGIC quedan definidas en los distintos procedimientos que despliegan la acción formativa. Para asegurar la comunicación de los vínculos, ya sea entre departamentos, áreas, una copia de los organigramas está presente de forma permanente en la intranet de la Escuela.

El esquema organizativo de ESDEN se despliega a partir del equipo directivo y los órganos responsables de las distintas áreas docentes y no docentes, garantizando que la coordinación e interrelaciones entre todos ellos den como resultado una oferta formativa acorde a los requisitos de los estudiantes, las instituciones oficiales y la sociedad de manera continua y sistemática.

El Comité de Dirección (CD) es el órgano colegiado de asistencia inmediata a la Presidencia que está presidido por el Presidente y se integra, además, por el Director General y Directores de cada departamento. Las funciones que corresponden al Comité de Dirección son el estudio, deliberación y coordinación sobre cuantas cuestiones relativas afecten a la gestión empresarial de la Escuela: aprobación de nuevas estructuras, aprobación de la oferta académica a propuesta del Consejo Asesor, elaboración y gestión de presupuestos, administración de los bienes, establecimiento y modificación de las relaciones de puestos de trabajo, y resolver sobre aquellas materias que le atribuyen las Normas de Organización y Funcionamiento de ESDEN.

El Comité de Dirección actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Garantía Interno de Calidad. En este sentido, es el órgano que establece la Política y Objetivos de la Escuela en materia de calidad.

Consejo Asesor

Órgano consultivo compuesto actualmente por miembros de la organización que han obtenido el reconocimiento pertinente de sus cualidades personales y académicas y/o por su desempeño en tareas o funciones en las que han demostrado una contribución excepcional al mundo de la ciencia, la tecnología, la investigación, las humanidades, la empresa o la cultura.

Área Docente

En la actualidad existen cinco áreas lideradas por su correspondiente Responsable de Programa (Decano/Director), con asistencia de los Responsables de Área (Subdirectores/Coordinadores). Además, cada Área cuenta con el apoyo de diferentes figuras de áreas transversales para dar soporte a su actividad académica: Director Académico, experto en evaluación de aprendizajes, Técnico de calidad, Asesores Académicos de Estudiantes y Tutores On line. El personal docente de cada Centro depende de la Dirección de Departamento.

La toma de decisiones en lo referente a la gestión de los Centros se lleva a cabo en la Junta de Facultad/Escuela, liderados por el Director Académico y en el que participan tanto los Responsables de Área como los Directores de Departamento, así como cualquier otro miembro necesario en relación a los temas a tratar.

El Director Académico es el máximo responsable de la dirección de las Áreas, de la planificación estratégica, de acuerdo a la estrategia de la Escuela y al despliegue de la formación, aplicando criterios de calidad y excelencia.

El Responsable de Área de Centro lidera el crecimiento y aseguran la correcta implantación de los programas, la calidad académica y la mejora continua de sus áreas de responsabilidad, para lo que participan en la generación de nuevos productos, el seguimiento y la mejora continua de los existentes y la vinculación con los sectores profesionales de referencia.

La Dirección de programas gestiona los recursos humanos y materiales del departamento, coordina las actividades y tareas de los profesores del departamento y de otros departamentos docentes y no docentes, garantizan la calidad de la docencia universitaria e impulsan las acciones de mejora necesarias para hacer altamente competitiva la titulación del Centro a la que se adscribe.

Los docentes son los mayores expertos en el área de conocimiento en el que imparten clase y son la referencia del estudiante. Participan en las reuniones de coordinación horizontal y vertical y en las Comisiones de la Calidad de las Titulaciones (CCT) para aportar sugerencias de mejora de los títulos.

Área no Docente

La principal misión del área no docente es dar soporte al proceso de enseñanza y aprendizaje de la Escuela en cada una de sus áreas de actuación.

La Escuela determina la competencia necesaria para la realización de las funciones del personal no docente, documentándolas sobre los perfiles de puesto y asegurándose de que el personal cumple con las competencias que se le presuponen.

La estructura organizativa de la Escuela se recoge en el Organigrama de la Escuela, disponible en la Intranet.

6. Estructura del Sistema de Garantía Interno de Calidad y despliegue

El SGIC de la Escuela pretende dar respuesta a los estándares para el aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior en el EEES (ESG). Para ello, su desarrollo se apoya en el modelo SISCAL de la Fundación Madri+d que se sustenta sobre los siguientes objetivos:

- Establecer los requisitos básicos requeridos para un sistema de aseguramiento interno de la calidad.
- Establecer el marco de referencia que permita a las Escuela plantear la mejora del funcionamiento.

6.1 Mecanismos de Coordinación

Para asegurar y facilitar la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad, la Escuela cuenta con los siguientes mecanismos de coordinación en diferentes niveles:

Comité de Garantía de Calidad (CGC)

El Comité de Garantía de Calidad (CGC) es un órgano transversal que actúa como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de la Escuela en materia de Calidad.

El Comité de Garantía de Calidad se reúne al menos una vez al año, coincidiendo en la medida de lo posible, con el momento de cierre y comienzo de un curso académico nuevo. De este modo se puede disponer del máximo de información posible para que, en él, se aborden temas relacionados con calidad y el funcionamiento en toda la Escuela.

El Comité de Garantía de Calidad tiene como objetivos:

- Ratificar la Política de Calidad.
- Verificar la implantación del SGIC de la Escuela,
- Revisar y analizar la consecución de los objetivos de la Política de Calidad de la Escuela.
- Identificar las acciones transversales para la mejora de la Escuela que afecten al área académica. Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos y actualización de los mismos, si es necesario, así como comunicar cambios relacionados con la documentación de SGIC
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros de la Escuela.

Miembros del Comité de Garantía de Calidad:

- Responsable de Calidad.
- Representantes de distintas áreas de la Escuela, los cuales, participan trasladando la información de su departamento y a su vez recogiendo información que deba comunicar en sus áreas. En cualquier caso, deben participar las figuras de:
 - Área Docente: responsable del Centro
 - Área No docente: representantes de las áreas transversales de la Escuela, cuya actividad impacta en la calidad de los programas y de la institución.
- Estudiantes
- Egresados
- Empleadores

Junta de Área

Este mecanismo posibilita que se traten temas transversales al Área, permitiendo alinear las temáticas que afectan a los programas formativos con las decisiones que se toman desde niveles superiores.

Funciones principales de la Junta:

- Definir, implantar y evaluar la estrategia del Centro con la colaboración del Responsable de Área de Centro y Directores de Departamento
- Establecer, impulsar y evaluar el rendimiento del Centro en lo referente a los criterios transversales de calidad.
- Elaborar el Plan de mejora global del Centro.
- Mantener y mejorar el Sistema de Garantía Interno de Calidad.
- Liderar, junto con la Unidad de Calidad el proceso de toma de datos y de procesamiento de la información clave para la adecuada gestión del Centro. Liderar el proceso de

implantación de planes de mejora de la titulación y asegurar que los objetivos planteados sean acordes con los marcados por la Escuela.

- Liderar la consecución de distinciones, certificaciones y acreditaciones tanto a nivel nacional como internacional por parte del Centro.

Miembros de la Junta:

- Directores de Departamento: trasladan cuestiones que afecten principalmente al claustro, a los procesos del ciclo de vida del alumno...
- Director Académico: traslada aspectos relacionados con el modelo académico.
- Cualquier otro miembro que pueda ser necesario en relación con los temas a tratar, tanto de áreas transversales implicadas como de estudiantes o representantes de estudiantes.

Comisión de Calidad de Centro (CCC)

Mediante este mecanismo se integran a nivel de Centro los resultados de las áreas transversales que forman parte del SGIC y que impactan en la calidad del Centro y en sus titulaciones. Cada miembro comparte la información de su área respecto a la situación del curso académico en ese Centro, identificando áreas de mejora en curso, previstas y nuevas propuestas.

La Comisión de Calidad de Centro tiene como objetivos:

- Mejorar la comunicación entre las áreas transversales cuya actividad impacta en la calidad académica del Centro.
- Compartir la actividad de las diferentes áreas identificando y analizando datos y resultados a nivel del Centro.
- Incorporar al plan de mejora del Centro aquellos objetivos y acciones en los que intervienen las diferentes áreas, recogiendo aspectos transversales a todas las titulaciones.
- Facilitar y sistematizar el seguimiento y la actualización del plan de mejora del Centro.
- Miembros de la Comisión de Calidad de Centro:
- Director General: convoca y lidera las reuniones de la Comisión.
- Miembros de la Junta de Centro: directores de departamento y dirección académica: trasladan la actividad y resultados de su área.
- Representantes de las áreas transversales que participan en los procedimientos del SGIC: aportan resultados de su actividad referidos a ese Centro y que impactan en la calidad de sus titulaciones.
- Representante de la Unidad de Calidad: traslada información de indicadores académicos y encuestas de satisfacción del Centro.
- Representante de estudiantes: traslada las opiniones de sus compañeros, a nivel de Centro.
- Docentes: que trasladan input global a nivel del Centro.

Comisión de Calidad de Título (CCT)

La Comisión de Calidad de Título-Comité de Evaluación de Aprendizajes (CCT-CEAT) es uno de los mecanismos de coordinación que, junto con la Comisión de Calidad de Centro (CCC) y el Comité de Garantía de Calidad (CGC), facilitan la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC).

Las CCT-CEAT son una serie de reuniones que se celebran a lo largo del curso académico, y cuyo propósito es analizar el funcionamiento de cada programa en su totalidad.

Al menos se celebrará una al comienzo y otra al final del ciclo académico del título, pudiéndose realizar alguna más de seguimiento. Se recomienda que se realice la reunión inicial en los dos primeros meses del inicio del curso y la reunión final durante el último mes del ciclo académico.

Los asistentes que participarán en las CCT-CEAT, con independencia de que pueda incorporarse cualquier otro miembro, en función de las necesidades, serán:

- Director General
- Director Académico
- Director de Máster.
- Estudiantes
- Coordinadores docentes.
- Responsable de Calidad (PAS)

Para que pueda servir de guía de las reuniones, por defecto, el contenido de las reuniones tratará de abordar las siguientes cuestiones relacionadas con la calidad del título, basadas en los criterios de evaluación de los procesos de renovación de la acreditación:

- Planificación y Estrategia: Alinear retos estratégicos del Centro con los programas.
- Diseño de los programas: En base a qué información se ha decidido la Innovación/modificación de un título. Se revisa la implantación del título.
- Cumplimiento de la memoria: Docentes | Plan de estudios | Reconocimientos y Convalidaciones | Admisión | Modalidad, idioma y número de plazas, etc.
- Prácticas externas: Coordinación entre el tutor interno y externo | Seguimiento del Estudiante | Evaluación | Satisfacción del tutor externo y del estudiante.
- TFM: Normativa y Guía de Aprendizaje | Selección de las temáticas | Rúbricas de evaluación | Seguimiento del estudiante | Selección del tribunal.
- Resultados del título: principales indicadores de rendimiento y de satisfacción
- Información Pública: Web actualizada con información disponible y relevante (mínimo cumplir con requisitos regulador)
- Gestión de la Información: Evidencias ordenadas e identificadas disponibles en el repositorio de información.

Plan de mejora

El Plan de mejora del Título y el Plan de mejora del Centro se elabora tras la revisión del funcionamiento de los programas y de los Centros en la Comisión de Calidad de Título (CCT) o Comisión de Calidad de Centro (CCT) respectivamente.

El Plan de mejora del Título es un documento que describe las acciones previstas para la mejora de la calidad del programa y el cumplimiento de los compromisos adquiridos, en base a datos objetivos procedentes de inputs analizados en la CCT-CEAT, a los procesos de seguimiento y renovación de la acreditación, a procesos de Compliance o cualquier otro input que identifique una necesidad de mejora en el programa.

Este plan se establece tras la CCT-CEAT inicial y será el Director Académico, junto con el Coordinador de Titulación, el encargado de realizar su seguimiento, acompañado del responsable de calidad.

Los Responsables de Área, elevarán a las Juntas de Área y a las Comisiones de Calidad de Centro (CCC) aquellas acciones reflejadas en los planes de mejora de los títulos que requieran una toma de decisiones por parte de decanato, para que sean tratadas en estos foros o incorporados en

el plan de mejora de Centro.

El Plan de mejora del Centro se establece tras la celebración de la CCC fruto del análisis de los inputs del Centro y de los grupos de interés que participan en la reunión.

Los planes de mejora deberán incluir objetivos asociados a indicadores específicos, medibles, alcanzables, relevantes y definidos en el tiempo, e incluirán las causas que motivan la definición de los objetivos, identifican a los responsables de las mismas, el plazo de ejecución y su seguimiento.

El seguimiento realizado de los planes de mejora queda reflejado en las actas correspondientes, CCT-CEAT y CCC.

6.2 Mecanismos de evaluación interna para la garantía de calidad

Estudios de Satisfacción

Con el fin de identificar las necesidades, expectativas y el grado de satisfacción y de calidad percibida por parte de los grupos de interés, desde la Unidad de Calidad, se estratifican los diferentes grupos de interés, así como los aspectos evaluados, de la siguiente manera:

Estudiantes

- Satisfacción con el profesorado.
- Satisfacción con la Titulación
- Satisfacción con las prácticas académicas externas.
- Satisfacción con los programas de movilidad: *Incoming/Outgoing*.

Profesores (PDI)

- Satisfacción con su actividad docente

Egresados

- Estudio de empleabilidad

PAS (Personal de Administración y Servicios)

- Satisfacción con la Escuela y su actividad en relación con los títulos.

Empleadores

- Satisfacción con los estudiantes en prácticas académicas externas.
- Estudios *ad hoc* sobre determinados servicios
- Satisfacción de los usuarios con las Clínicas Universitarias Odontológicas de la Escuela.

Auditoría interna

El objetivo de la auditoría interna es valorar el grado de implantación del SGIC, detectar las fortalezas y oportunidades de mejora en su implantación e identificar las principales recomendaciones para asegurar su correcto desarrollo.

Este proceso está liderado por la Unidad de Calidad junto a los responsables de Centro, y su alcance abarca todos los procedimientos que conforman el SGIC de la Escuela.

La Dirección de Calidad programa las auditorías internas teniendo en cuenta:

- Las áreas a auditar, responsables y alcance de la auditoría.

- Resultado de las Auditorías anteriores
- Estado de las actividades a auditar (grado de implantación, etc)
- Fechas previstas para su realización.

Pueden programarse anualmente, así como auditorías parciales agrupadas por áreas, de manera que a los cinco años se haya revisado el SGIC completo, sin menoscabo de realizar auditorías de algún área específica por algún motivo que lo justifique. Aunque pueden realizarse en cualquier momento del año, resulta conveniente realizarlas cuando se pueda contar con datos consolidados y/o el cierre de un ciclo, de manera que permita ver la evolución de distintas dimensiones relacionadas con la calidad a lo largo del tiempo.

Estudio de Compliance académico-Memoria de Seguimiento anual

Con carácter anual, tras la finalización del curso académico, la Unidad de Calidad realiza un estudio a nivel de programa denominado Estudio de Compliance o Memoria de seguimiento anual, a través del cual se realiza un análisis del programa respecto al curso finalizado, identificando los posibles puntos críticos o amenazas que pueden afectar a su buen funcionamiento.

Esta Memoria es cumplimentada por parte del Director Académico y Coordinadores de Titulación en colaboración con la Unidad de Calidad.

La Memoria se enfoca en los criterios del proceso de Renovación de la acreditación, recogiendo los indicadores fundamentales del título y su posterior análisis. De cada elemento a valorar se indica su nivel de cumplimiento con un código de colores, además de incluirse un análisis global por cada criterio.

La Memoria también incorpora el plan de mejora anual del programa elaborado en la CCT de cierre. Cada criterio de la memoria se acompaña de las acciones de mejora que le aplican con el resultado de cada una de ellas, sin menoscabo de posibles nuevas acciones de mejora fruto del estudio de Compliance.

Los aspectos relevantes de este estudio son trasladados al orden del día de la Comisión de Calidad de Título, Comisión de Calidad de Centro, Junta de Centro o Comité de Garantía de Calidad, según proceda, incorporando los aspectos detectados a mejorar en el plan de mejora de la titulación del curso siguiente.

Otros mecanismos y canales de revisión

Para garantizar una adecuada coordinación, la Escuela cuenta con diferentes figuras que participan en mayor o menor medida en los diferentes mecanismos de coordinación:

- *Director Académico*, como último responsable de asegurar la calidad de todos los programas de su área.
- *Director de departamento*, como responsable del claustro, asegura la coordinación en aspectos relacionados con la gestión docente.
- *Coordinador de titulación*, encargado de la coordinación vertical del título y de asegurar la coordinación horizontal entre los diferentes docentes garantizando la consistencia entre asignaturas/módulos, así como su coherencia con lo aprobado en la Memoria de la titulación.

- *Director de programa (Máster)*, asegura con el apoyo del coordinador de titulación la coordinación horizontal y vertical de su programa, garantizando la consistencia entre los módulos.
- *Coordinador de asignatura/módulo*, encargado de la coordinación de una asignatura/módulo en el caso de que la impartan varios docentes en diferentes grupos o diferentes modalidades. Es asignado por el Director del Departamento.

Delegados y Consejo de delegados

Los delegados de los títulos son elegidos cada curso académico para representar a los estudiantes de sus programas. Tienen como interlocutores directos a los Coordinadores Académicos, a los que pueden transmitir sus quejas o sugerencias para que estos las canalicen a los responsables que corresponda para su resolución/análisis. También participan en la Comisión de Calidad de Título, Comisión de Calidad de Centro y Comité de Garantía de Calidad, así como en reuniones con responsables del Centro o del Área a la que pertenece su titulación.

El Consejo de delegados es el órgano de representación de los estudiantes a nivel institucional. Mantiene reuniones periódicas con El Director de Programa, Director Académico y el Defensor del estudiante.

Defensor del alumno

Los estudiantes cuentan con la figura del Defensor del alumno que es la persona encargada de velar y tutelar los derechos y libertades de los estudiantes ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la Escuela, tal y como se regula en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Escuela, en la Disposición adicional decimocuarta.

6.3 Revisión del sistema

La Escuela no sólo establece el sistema para garantizar la calidad de su oferta educativa y de servicios, sino que, además, junto a su compromiso con los diferentes clientes, cree y trabaja siguiendo el principio de mejora continua.

Los datos y conclusiones obtenidos sirven de entrada para la revisión del sistema, asegurando así que las acciones tomadas para mejorar la prestación del servicio son conformes a los intereses y demandas de los distintos grupos de interés de la Escuela. Los datos sirven, asimismo, para medir el nivel de consecución de los Objetivos de la Política de calidad.

Los documentos internos de calidad son elaborados conjuntamente por los responsables de cada Área o departamento y la Unidad de Calidad una vez identificadas las necesidades de elaboración/modificación por parte de alguno de ellos.

La Unidad de Calidad recoge y evalúa las motivaciones que pueden hacer necesaria la modificación de los procedimientos. La necesidad de modificación de los procedimientos puede provenir del análisis de los indicadores de rendimiento asociados a los procedimientos y a los objetivos de calidad y mejora que se presentan en la organización, o como sugerencia emitida por distintos grupos de interés a través de las encuestas o los mecanismos de despliegue del Sistema.

Como consecuencia de las revisiones y las modificaciones que se hayan producido en los documentos que forman parte del Sistema, se incluye el listado de procedimientos vigentes. El control de la documentación incluye:

- Política de calidad.
- Manual de Garantía Interna de Calidad
- Mapa de Procesos
- Documentación complementaria que se considere relevante.

Información pública

La ESDEN Business School establece los mecanismos necesarios para garantizar que toda la información relativa a las titulaciones y programas que la Escuela proporciona está actualizada y responde a las necesidades de los distintos grupos de interés, externos e internos, tal como se recoge en el procedimiento PGC2.1 Información Pública y rendición de cuentas.

7. Control de cambios

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/12/2023	Versión Inicial

8. Anexos

Anexo I Listado de documentación

Anexo II Definiciones

Anexo I. Listado de Documentación Ed.01

El listado de la documentación de la Edición 01 del Sistema de Garantía Interno de Calidad es la siguiente:

- Política de Calidad
- PGC 1.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 1.2 Planificación Estratégica (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 1.3 Gestión de la política de Recursos Humanos (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 1.4 Ciclo de vida de las Enseñanzas (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 2.1 Información Pública y Rendición de Cuentas (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 3.1 Admisión, Matriculación y Reconocimiento de Créditos (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 4.1 Planificación de las Enseñanzas (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 5.1 Evaluación de Aprendizajes (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 6.1 Ciclo anual de la Innovación (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 7.1 Upsellings (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 7.2 Prácticas Académicas (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 7.3 Trabajo de Fin de Máster (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 7.4 Orientación Profesional (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 7.5 Actividades ESDEN LAB (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 8.1 Reclutamiento y Selección (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 8.2 Colaboración Personal Externo (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 8.3 Formación de Empleados (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 8.4 Gestión del Talento (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 8.5 Gestión del Desempeño del Personal (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 10.1 Gestión de Recursos y Servicios (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 10.2 Atención a la Diversidad (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 11.2 Rendimiento Académico (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 12.1 Revisión del Sistema y Control Documental (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 12.2 Análisis y Mejora (Borrador, en proceso de consolidación)
- PGC 12.3 Seguimiento y Evaluación (Borrador, en proceso de consolidación)
- IT 01 Auditoría interna. PGC 12.1 Revisión del Sistema y Control Documental (Borrador, en proceso de consolidación)
- IT 01 Estudios de Satisfacción. PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés (Borrador, en proceso de consolidación)
- IT 01 Plan de Comunicación. PGC 2.1 Información Pública y Rendición de cuentas. (Borrador, en proceso de consolidación)

Anexo II. Glosario

Para el propósito del presente Manual y a fin de mejorar su comprensión, son aplicables los siguientes términos y definiciones:

Asignatura: Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.

Acción de mejora: Actividad o tarea concreta, incluida en un plan de mejora que es necesaria llevar a cabo, para alcanzar el objetivo establecido.

Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, actitudes, valores, emociones y motivaciones que cada individuo o grupo pone en acción en un contexto concreto para hacer frente a las demandas de cada situación.

ECTS: Es el Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos que se utiliza para cuantificar el trabajo de un estudiante en relación con una materia/asignatura para aprobarla.

Grupo de Interés: Todas las personas, órganos, entidades o instituciones con interés en la Escuela Europea de Valencia, en las enseñanzas que imparte y en los resultados que obtiene.

Egresado: Estudiante que ha completado todos los créditos que conforman el plan de estudios, sin considerar si ha solicitado o no el título. En el caso de los ECTS se incluyen otras actividades académicas dirigidas y el volumen de trabajo que el estudiante debe realizar para superar las materias, asignaturas o equivalentes y así alcanzar los objetivos educativos.

Estudiante *incoming*: Estudiante de otra Escuela que realiza un curso académico en la Escuela Europea de Madrid (UEM).

Estudiante *outgoing*: Estudiante de la Escuela Europea de Madrid que realiza un curso académico en otra Escuela en el extranjero.

Fundación para el Conocimiento Madri+d: Órgano de evaluación de la calidad en el ámbito universitario de la Comunidad de Madrid.

Indicador: Expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente, en relación a los diferentes criterios a valorar para un proceso determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).

Materia: Unidad académica que incluye una o varias asignaturas que pueden concebirse de manera integrada.

Memoria verificada: Documento aprobado por el órgano competente que describe cómo se va a impartir la titulación.

Objetivos de calidad: Retos propuestos para la mejora de la calidad, mejorar la institución, la oferta formativa, la unidad o los servicios que se evalúan.

Perfil de ingreso: Descripción conceptual de las características deseables en el estudiante de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además, también da cuenta de las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos de carácter sociológico de interés.

Plan de estudios: Diseño curricular que se aplica a determinadas enseñanzas impartidas por un Centro de estudios.

Política de calidad: Orientación de la organización hacia los compromisos de calidad concretos que aseguren la mejora continua y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes.

Recurso material: Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, recursos bibliográficos, material científico, técnico, asistencial y artístico que la Escuela necesita para llevar a cabo la prestación de su servicio.

Recursos bibliográficos: Conjunto sistemático clasificado colecciones en todos los formatos – libros, revistas, vídeos, bases de datos, multimedia, etc. - y que responden a las necesidades derivadas de la docencia, investigación, actividades culturales y de los departamentos no docentes.