

Escuela Superior de Arte Dramático de Castilla y León

MANUAL DE CALIDAD

Versión 2.0

Manual de Calidad v2.0

CONTENIDO

1.	OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD	5
2.	PRESENTACIÓN DE LA ESADCyL.....	6
2.1.	Escuela Superior de Arte Dramático de Castilla y León (ESADCyL)	6
2.2.	Organigrama	7
2.3.	Órganos de gobierno unipersonal	8
3.	ORDENACIÓN DE LA CALIDAD	8
3.1.	Reglamento orgánico del centro.....	8
3.2.	Agentes de calidad.....	9
3.2.1.	Coordinación de calidad.....	9
3.2.2.	Comisión de garantía de calidad	9
3.3.	Funciones de los agentes de calidad.....	9
3.3.1.	Coordinación general de calidad.....	9
3.3.2.	Técnico de calidad	11
3.3.3.	Coordinación de calidad de Grado/Máster	12
3.3.4.	Comisión de garantía de calidad	13
4.	POLÍTICA DE CALIDAD.....	13
4.1.	Política de calidad vigente	14
4.2.	Historial de revisiones de la Política de Calidad.....	15
5.	ALCANCE DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	15
6.	OBJETIVOS DE CALIDAD	15
7.	GRUPOS DE INTERÉS.....	16
8.	ESTRUCTURA DEL SISTEMA.....	16

Manual de Calidad v2.0

8.1.	Sistema documental	16
8.2.	Otros elementos del Sistema	17
8.3.	Codificación del Sistema	17
9.	PLANIFICACIÓN ANUAL.....	18
10.	MAPA DE PROCESOS	19
11.	FICHAS DE PROCESOS.....	20
	PC-01 Gestión presupuestaria.....	20
	PC-02 Alianzas estratégicas.....	21
	PC-03 Comunicación externa	22
	PC-04 Gestión de la calidad.....	23
	PC-05 Diseño de las enseñanzas	25
	PC-06 Planificación de las enseñanzas	26
	PC-07 Desarrollo de las enseñanzas.....	28
	PC-08 Gestión del profesorado	30
	PC-09 Captación de alumnos	31
	PC-10 Acceso, admisión y matriculación.....	32
	PC-11 Atención al alumnado.....	34
	PC-12 Seguimiento de egresados.....	35
	PC-13 Servicios administrativos	36
	PC-14 Recursos e instalaciones	37
	PC-15 Producción y logística	38
	PC-16 Actividades extracurriculares	39
	PC-17 Servicio de biblioteca.....	40
	PC-18 Resultados, evaluación y mejora	41
12.	INDICADORES	43

Manual de Calidad v2.0

12.1.	Cuadro de indicadores	43
12.2.	Indicadores de proceso	43
12.3.	Indicadores titulación de Grado.....	44
12.4.	Indicadores titulación de Máster	44
13.	RELACIÓN CON SISTEMAS DE EVALUACIÓN EXTERNOS.....	44
14.	REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	45
14.1.	Auditoría interna de calidad	46
14.2.	Revisión anual del Sistema de Garantía de Calidad	46
14.3.	Revisiones externas	47
15.	DIFUSIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.....	48
16.	HISTORIAL DE REVISIONES	48
ANEXO:	GLOSARIO.....	49

1. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

El objetivo principal de este **Manual de Calidad** es recoger y exponer los elementos que componen el **Sistema de Garantía de Calidad** de la **Escuela de Arte Dramático de Castilla y León (ESADCyL)**. Se trata de un documento vivo y dinámico que irá actualizándose con el desarrollo y evolución del Sistema lo largo del tiempo.

El Sistema de Garantía de Calidad de la ESADCyL se ha diseñado e implantado de acuerdo con las directrices aplicables a las enseñanzas oficiales de **Título Superior** (Grado) y **Máster de Enseñanzas Artísticas** impartidas en la comunidad autónoma de Castilla y León y con los requisitos del **Programa ELENCHOS¹** para la certificación de los Sistemas de Garantía de Calidad por parte de la **Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León (ACUSCYL)**. Asimismo, el Sistema está alineado con los **Criterios y Directrices de Aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior²**.

En este sentido, este Manual de Calidad incluye información sobre los siguientes aspectos del **Sistema de Garantía de Calidad** de la ESADCyL:

- Presentación del centro
- Misión, visión y valores
- Política de Calidad
- Alcance del Sistema de Garantía de Calidad
- Objetivos de calidad
- Grupos de interés
- Estructura del Sistema
- Planificación anual
- Mapa de procesos
- Fichas de proceso
- Indicadores

¹ Programa ELENCHOS para la acreditación institucional de centros universitarios. Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León. (2019).

² Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015).

Manual de Calidad v2.0

- Revisión y mejora del Sistema
- Difusión del Manual de Calidad
- Historial de revisiones

2. PRESENTACIÓN DE LA ESADCyL

2.1. Escuela Superior de Arte Dramático de Castilla y León (ESADCyL)

La **Escuela Superior de Arte Dramático de Castilla y León (ESADCyL)** comienza su andadura académica en el curso 2006-2007. La ESADCYL, única escuela de estas características en la Comunidad está gestionada por la **Fundación Universidades y Enseñanzas Superiores de Castilla y León (FUESCYL)**, entidad vinculada a la Consejería de Educación.

La ESADCYL oferta los estudios conducentes al **Título Superior de Arte Dramático** en las especialidades de **Interpretación y Dirección Escénica y Dramaturgia** y las enseñanzas de posgrado conducentes al título oficial de **Máster en Enseñanzas Artísticas: Pensamiento y creación escénica contemporánea**.

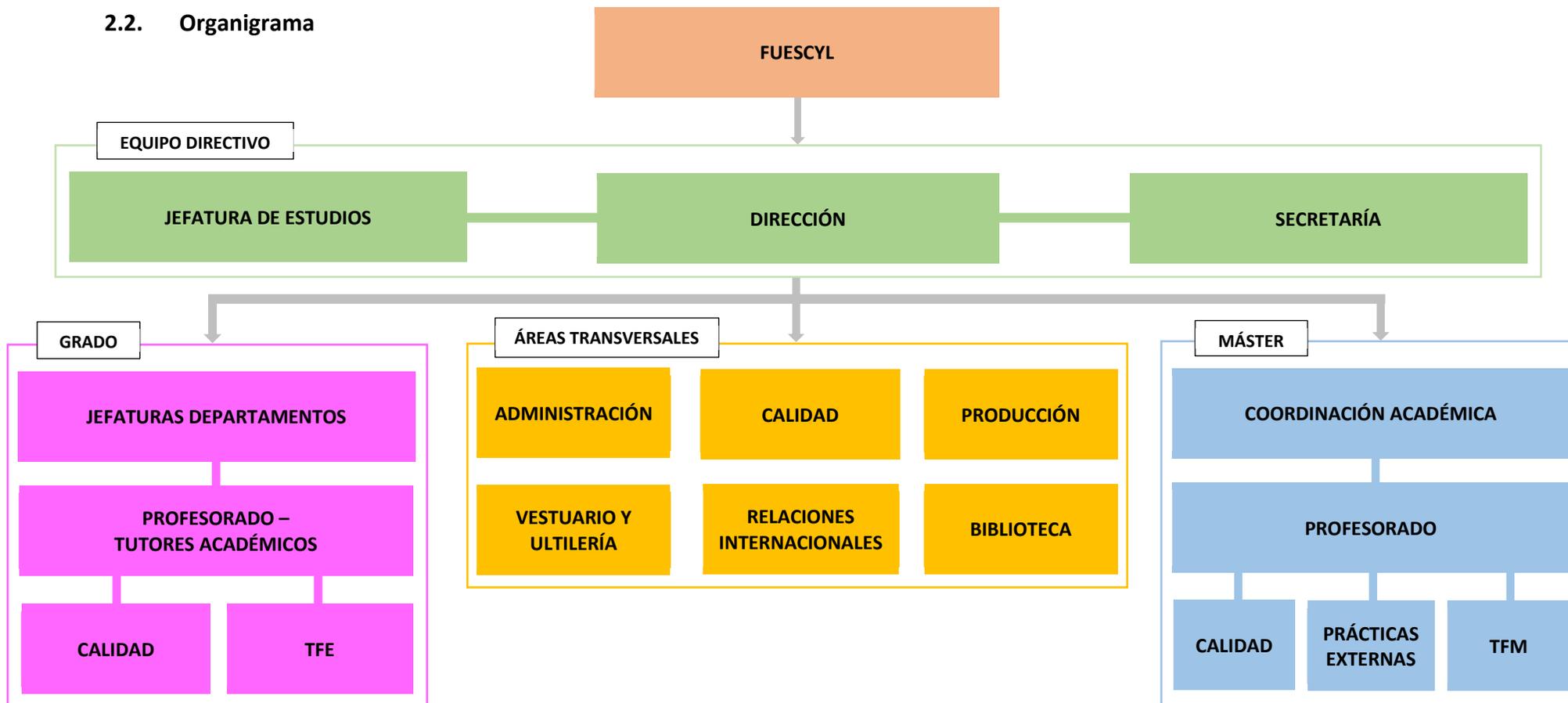
La institución trabaja para ser un modelo de escuela dinámica e innovadora en permanente contacto con la vida teatral, cuyo proyecto recoge dos grandes áreas: El Teatro de Oro y la investigación en las dramaturgias contemporáneas. La Escuela está inscrita dentro del **Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)** y cuenta con la **Carta Erasmus+**.

La sede de la ESADCyL se encuentra en Valladolid en las instalaciones del **Centro Cultural Miguel Delibes**, obra del arquitecto Ricardo Bofill. Desde sus inicios la ESADCyL se ha cohesionado con naturalidad en el caudal cultural local, regional e internacional. Ha firmado convenios con diversas instituciones, como el Teatro Calderón de Valladolid, con el objetivo de ampliar su presencia en todos esos ámbitos. La ESADCyL ha participado también en numerosos festivales de teatro, ha formado parte de jurados y tribunales de concursos artísticos y ha mantenido encuentros con profesorado y alumnado de Enseñanza Secundaria de la Comunidad.

Nos han venido a conocer directores y actores del tejido teatral vecinal y vocacional. Asimismo, la Escuela ha organizado numerosos congresos, jornadas, cursos, seminarios, presentaciones de libros, actos conmemorativos el Día Internacional del Teatro, etc.

Manual de Calidad v2.0

2.2. Organigrama



Manual de Calidad v2.0

2.3. Órganos de gobierno unipersonal

- Dirección: José Manuel Mora Ortíz
- Secretaría: Javier Hernando Herráez
- Jefatura de estudios: Elia Muñoz Ruíz

3. ORDENACIÓN DE LA CALIDAD

3.1. Reglamento orgánico del centro

La gestión del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido por el Reglamento Orgánico del Centro en su *Capítulo V: La evaluación y mejora de la calidad en la Escuela Superior de Arte Dramático de Castilla y León*.

Tal y como indica el Reglamento, la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León (ACSUCYL), el Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela marca, como mínimo, los siguientes objetivos para el Sistema de Garantía de Calidad:

- a) Garantizar el análisis y desarrollo de las titulaciones a partir de los procedimientos establecidos en el SGIC para detectar sus fortalezas y debilidades y proponer posibles mejoras.
- b) Detectar posibles deficiencias en el desarrollo efectivo de las titulaciones y analizar las acciones realizadas para subsanar estas deficiencias.
- c) Asegurar la disponibilidad pública de información pertinente y relevante a los diferentes agentes de interés.
- d) Aportar recomendaciones y/o sugerencias de mejora en el SGIC.

El análisis de estos objetivos se realiza a partir de diversos procedimientos establecidos en la Guía de Evaluación del SIGC. En concreto:

- a) Procedimientos de evaluación y de mejora de la calidad de enseñanza y del profesorado.
- b) Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los titulados y de la satisfacción de la formación recibida.
- c) Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los diferentes colectivos implicados.
- d) Procedimiento de atención a las sugerencias y reclamaciones.
- e) Mecanismos para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas.
- f) Plan de mejora.

Manual de Calidad v2.0

3.2. Agentes de calidad

3.2.1. Coordinación de calidad

- Coordinación general de calidad: Elisa Marinas Rada
- Técnico de calidad: Andy Tunnicliffe
- Coordinación de calidad (Grado): Rosa Sanz Hermida
- Coordinación de calidad (Máster): Julio Provencio Pérez

3.2.2. Comisión de garantía de calidad

- Director de la ESADCyL (Presidente de la Comisión)
- Secretario de la ESADCyL (Secretario de la Comisión)
- Jefe de estudios de la ESADCyL
- Coordinador general de calidad
- Coordinador de calidad de Grado
- Coordinador de calidad de Máster
- Un representante del profesorado
- Un representante del alumnado
- Un representante del personal de administración y servicios
- Un representante del FUESCYL

3.3. Funciones de los agentes de calidad

3.3.1. Coordinación general de calidad

Las funciones de la persona nombrada por el Director de la Escuela como Coordinación general de calidad serán las siguientes:

1. Velar por la actualización del Manual de Calidad.
2. Definir los procedimientos, instrucciones técnicas, formatos, indicadores y registros a incluir en el Sistema de Garantía de Calidad.
3. Aprobar el calendario anual del Sistema de Garantía de Calidad para asegurar una planificación adecuada de los hitos establecidos por el Sistema.
4. Analizar los resultados recogidos por el cuadro de indicadores para detectar desviaciones y anomalías.

Manual de Calidad v2.0

5. Asegurar la ejecución, seguimiento y revisión final de los objetivos de calidad de cada curso académico.
6. Coordinar con los responsables de las áreas operativas de la Escuela en las tareas asociadas con la gestión de la calidad.
7. Velar por el cumplimiento de las funciones de los coordinadores de calidad de las titulaciones y coordinar las labores de estos.
8. Supervisar las funciones del Técnico de Calidad.
9. Asegurar la participación de los grupos de interés en el Sistema de Garantía de Calidad y la adecuada comunicación con ellos.
10. Recibir y revisar las actas de las reuniones con los delegados del alumnado para detectar incidencias en las titulaciones.
11. Hacer seguimiento de los asuntos recogidos en el Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias para asegurar una gestión y cierre adecuado.
12. Recibir los informes de los coordinadores de calidad de las titulaciones sobre la adecuación de la información pública y proponer al Equipo Directivo las acciones de mejora necesarias.
13. Revisar el enfoque y contenido de los autoinformes anuales de Grado y Máster antes de su presentación a la Comisión de Garantía de Calidad.
14. Liderar el proceso de auditoría interna para asegurar una óptima planificación y ejecución de esta.
15. Coordinar la revisión anual del Sistema de Garantía de Calidad y la elaboración del informe correspondiente.
16. Plantear y modificaciones en el Sistema de Garantía de Calidad para mejorar su funcionamiento y eficacia.
17. Informar al Equipo Directivo de los hitos y aspectos importantes del Sistema de Garantía de Calidad.
18. Presentar al Equipo Directivo los objetivos de calidad del siguiente curso académico para su aprobación.
19. Proponer al Equipo Directivo modificaciones en la Política de Calidad de la Escuela para su posterior análisis y aprobación por parte de la Comisión de Garantía de Calidad.
20. Analizar los resultados de los estudios de inserción laboral, formulando las propuestas de mejora consideradas necesarias.

Manual de Calidad v2.0

21. Formar parte de la Comisión de Garantía de Calidad.
22. Liderar los procesos externos de homologación, modificación, evaluación, acreditación etc., en colaboración con los agentes correspondientes.

3.3.2. Técnico de calidad

Las funciones del Técnico de calidad serán las siguientes:

1. Elaborar y mantener actualizado el Manual de Calidad.
2. Coordinar la elaboración de los documentos, instrucciones técnicas, indicadores y registros que forman parte del Sistema de Garantía de Calidad.
3. Mantener actualizada la documentación del Sistema de Garantía de Calidad y asegurar el acceso de los implicados a la misma.
4. Definir y cerrar el calendario anual del Sistema de Garantía de Calidad para recoger todos los hitos establecidos por el Sistema.
5. Asegurar una planificación adecuada del lanzamiento de las encuestas de satisfacción dirigidas a los grupos de interés.
6. Preparar información pertinente sobre el Sistema de Garantía de Calidad y sus resultados para su publicación en la página web de la Escuela.
7. Alimentar el cuadro de indicadores con los datos más actualizados, identificando las desviaciones y aspectos críticos.
8. Colaborar en los procesos de elaboración, seguimiento intermedio y revisión final de los objetivos de calidad.
9. Orientar y apoyar a los coordinadores de calidad de las titulaciones en sus funciones.
10. Revisar las actas de las reuniones con los delegados del alumnado para incluir los asuntos en el Registro de mejoras.
11. Hacer seguimiento de los asuntos recogidos en el Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias para asegurar una gestión y cierre adecuado.
12. Proporcionar apoyo técnico en la elaboración de los autoinformes anuales de Grado y Máster.
13. Llevar a cabo las auditorías internas y elaborar los informes correspondientes de auditoría interna.
14. Realizar la revisión anual del Sistema de Garantía de Calidad mediante la elaboración del informe correspondiente.

Manual de Calidad v2.0

15. Llevar a cabo modificaciones en el Sistema de Garantía de Calidad para mejorar su funcionamiento y eficacia.
16. Elaborar un primer borrador de los objetivos de calidad de cada curso académico.
17. Asegurar la revisión anual de la Política de Calidad de la Escuela.
18. Llevar a cabo los procesos de recogida de datos para los estudios de inserción laboral.
19. Colaborar con los agentes externos correspondientes en la coordinación y planificación de procesos externos de evaluación, acreditación etc.
20. Prestar apoyo técnico a los procesos externos de homologación, modificación, evaluación y acreditación etc.

3.3.3. Coordinación de calidad de Grado/Máster

Las funciones de la persona nombrada por el Director de la Escuela como Coordinación de calidad de la titulación de Grado o Máster serán las siguientes:

1. Participar, junto con la Coordinación general de calidad, en el despliegue, seguimiento y revisión definitiva del plan de acción de la titulación
2. Programar, convocar y moderar dos reuniones a lo largo del curso académico con los delegados del alumnado para recoger sus opiniones sobre el desarrollo de la titulación.
3. Elaborar las actas de las reuniones con los delegados y enviar estas a los asistentes y a la Coordinación general de calidad.
4. Atender a las incidencias, propuestas y sugerencias del alumnado presentadas por sus delegados a lo largo del curso académico.
5. Velar por el adecuado despliegue de las encuestas de satisfacción con la titulación entre los principales grupos de interés: alumnado, egresados y profesorado
6. Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción, identificando los puntos fuertes y los aspectos mejorables, y compartir dichos resultados con los jefes de departamento.
7. Recoger en el Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias los asuntos relacionados con la titulación, asegurando su despliegue hacia los responsables de área y su seguimiento posterior.
8. Fomentar la comunicación con los grupos de interés (alumnado, profesorado, empleadores, egresados, expertos externos etc.) para conocer sus opiniones sobre la titulación.
9. Revisar periódicamente la información pública de la titulación disponible en la página web de la Escuela para asegurar la adecuación de la misma.

Manual de Calidad v2.0

10. Elaborar el Autoinforme de seguimiento de la implantación del sistema de garantía interna de calidad (SGIC) del programa de Grado / Autoinforme de evaluación del programa de Máster y plantear un primer borrador de los objetivos a incluir en el plan de acción del curso académico siguiente.
11. Participar en las reuniones de Coordinación de calidad, informando sobre los aspectos más relevantes del desarrollo de la titulación.
12. Formar parte de la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela.

3.3.4. Comisión de garantía de calidad

1. Velar por desarrollo y correcto cumplimiento del SGC.
2. Aprobar los informes de seguimiento de los títulos de Grado y Máster.
3. Proponer los planes y acciones de mejora de aquellos aspectos que así lo requieran de las titulaciones y funcionamiento del centro y realizar su seguimiento.
4. Potenciar las acciones de información, transparencia, comunicación y rendición de cuentas en materia de calidad.
5. Proponer y revisar la política y objetivos generales de calidad del centro.
6. Cualquier otra función que pueda surgir en el ámbito de sus competencias.

4. POLÍTICA DE CALIDAD

La **Política de Calidad** de la ESADCyL manifiesta el compromiso formal de la Dirección de la Escuela con la calidad. La primera **Política de Calidad** se publicó el 23 de septiembre de 2021 y desde entonces se revisa anualmente dentro del proceso de **Revisión anual de sistema de garantía de calidad**, tal y como establece el **PR-0402 Elaboración, difusión y revisión de la política calidad**, recogido por el propio Sistema.

Antes de ser aprobada, la **Política de Calidad** se traslada a la **Comisión de Garantía de Calidad** de la Escuela para su revisión y visto bueno por parte de los representantes de los grupos de interés que forman parte de la misma. Una vez aprobada por la Comisión, la **Política de Calidad** es firmada por el Director de la ESADCyL y se difunde entre los grupos de interés por los medios habituales que la Escuela tiene a su disposición, incluyendo la página web.

Manual de Calidad v2.0

4.1. Política de calidad vigente

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ESCUELA SUPERIOR DE ARTE DRAMÁTICO DE CASTILLA Y LEÓN

La Escuela Superior de Arte Dramático de Castilla y León ha diseñado e implantado un Sistema de Garantía de Calidad para reforzar su compromiso permanente con la excelencia y con la mejora continua en sus programas formativos y en sus instalaciones, recursos y servicios. Un Sistema de Garantía de Calidad que ayudará en la toma de decisiones y que asegurará una gestión eficaz de la Escuela.

La Escuela proporcionará los recursos técnicos y humanos necesarios para una gestión adecuada y óptima de este Sistema de Garantía de Calidad y promoverá una cultura de calidad dentro de la institución para asegurar la implicación activa de sus grupos de interés, sobre todo el alumnado, el profesorado y el personal de administración y servicios en los mecanismos de participación que tienen a su disposición.

Se apuesta por una estrategia de enseñanza y aprendizaje práctica y pertinente, centrada en el desarrollo de las competencias profesionales del alumnado y en las exigencias de la realidad profesional. A tal fin, se implantarán procesos para la evaluación y mejora del profesorado, del personal de apoyo y de los recursos y materiales empleados en la enseñanza, siempre desde el marco de la mejora continua y el compromiso con la excelencia.

Para asegurar la relevancia continuada de sus enseñanzas, la Escuela fomentará las relaciones y alianzas formativas y artísticas con centros educativos, entidades culturales, compañías artísticas y otras instituciones públicas y privadas a nivel local y nacional. Asimismo, y dentro de su estrategia de internacionalización, la Escuela también desarrollará relaciones con instituciones extranjeras para el desarrollo conjunto de proyectos, actividades e intercambios.

En su apuesta por la transparencia y rendición de cuentas, la Escuela se compromete a proporcionar información actualizada y relevante sobre sus actividades y resultados a sus grupos de interés y a la sociedad en general e invita a la sociedad a contribuir con sus iniciativas a este proyecto para el bien común.

El Equipo Directivo de la Escuela Superior de Arte Dramático de Castilla y León se compromete a revisar, junto con los grupos de interés, esta Política de Calidad anualmente para comprobar su continuada pertinencia y realizar las actualizaciones, aclaraciones y modificaciones consideradas necesarias.

Manual de Calidad v2.0

4.2. Historial de revisiones de la Política de Calidad

VERSIÓN	FECHA	REVISADA POR	MODIFICACIÓN
v1.0	10/07/2023	Comisión de Calidad	Sin modificaciones.
	06/09/2022	Equipo Directivo	Sin modificaciones.
	23/09/2021	-	Redacción original.

5. ALCANCE DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

El **Sistema de Garantía de Calidad** de la ESADCyL abarca las titulaciones oficiales de Grado y Máster, otras actividades docentes complementarias y todos los servicios de apoyo a las actividades de enseñanza y aprendizaje.

Se incluye en el alcance del **Sistema** todas las áreas operativas que forman parte de la estructura de la Escuela y el **Sistema** implica la participación activa de todas las personas que forman parte de la plantilla de la Escuela, tanto el equipo directivo, el profesorado y el personal de administración y servicios, como el alumnado.

El **Sistema de Garantía de Calidad** es dinámico y flexible por lo que su alcance también puede modificarse en caso de incorporarse a la Escuela nuevas enseñanzas o actividades complementarias.

6. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los **Objetivos de Calidad** de la ESADCyL se definen anualmente a partir del proceso de revisión anual del **Sistema de Garantía de Calidad**. Los objetivos pueden abarcar acciones de mejora específicas del **Sistema** y también de otras áreas operativas de la Escuela, salvo las titulaciones oficiales que ya cuentan con sus propios planes de acción anuales con sus objetivos correspondientes.

Los **Objetivos de Calidad** son sometidos a un seguimiento intermedio para supervisar el grado de desarrollo de cada objetivo, y definir las acciones correctoras consideradas necesarias, y una revisión final para determinar el grado de cumplimiento definitivo de cada objetivo al final de cada ciclo correspondiente (año natural).

7. GRUPOS DE INTERÉS

La ESADCyL tiene identificados como **grupos de interés**, o stakeholders, principales:

Los **grupos de interés** principales serán:

- Alumnado
- Profesorado
- Personal de administración y servicios
- Patronato/FUESCYL
- Egresados
- Administración pública
- Sociedad

Otros **grupos de interés** son:

- Candidatos a los estudios
- Mercado laboral
- Entidades colaboradoras
- Familias de alumnos
- Otros centros superiores de enseñanzas artísticas
- Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León (ACSUCyL)
- Proveedores
- Etc.

8. ESTRUCTURA DEL SISTEMA

8.1. Sistema documental

El **Sistema de Garantía de Calidad** de la ESADCyL define los siguientes documentos:

- **Mapa de procesos:** visualización gráfica de los procesos que forman parte del Sistema de Garantía de Calidad y las relaciones entre ellos (incluido en el Manual de Calidad).
- **Fichas de procesos:** descripción detallada de cada proceso del Sistema (incluidas en el Manual de Calidad).
- **Procedimientos:** definen los pasos generales a seguir para llevar a cabo un proceso concreto.
- **Instrucciones técnicas:** definen los detalles específicos de un proceso concreto.

Manual de Calidad v2.0

- **Formatos:** documentos rellenables asociados a procedimientos o instrucciones. Pueden ser fichas, solicitudes, informes etc.
- **Documentos informativos:** documentos monotemáticos elaborados con el objetivo de proporcionar una información específica sobre un tema concreto a un público definido. Pueden incluir guías, normativas, directrices, manuales etc.

8.2. Otros elementos del Sistema

Además de los elementos básicos – **Política de Calidad, Manual de Calidad y Mapa de Procesos** – el **Sistema de Garantía de Calidad** cuenta también con Indicadores y Registros.

- **Indicadores:** datos empleados para la medición y seguimiento de las diferentes acciones y procesos que forman parte del Sistema. Se definen en el Manual de Indicadores y se recogen en el Cuadro de Indicadores. Para información más amplia sobre los Indicadores, ver el Apartado 12 de este Manual de Calidad
- **Registros:** son los elementos resultantes de la aplicación de los procesos que forman parte del Sistema – informes, fichas cumplimentadas, bases de datos, listados, solicitudes recibidas, etc. y que sirven como evidencias de una implantación adecuada del Sistema.

8.3. Codificación del Sistema

Algunos de los documentos y otros elementos que forman parte del Sistema llevarán un código para facilitar su identificación:

ELEMENTO	CODIFICACIÓN
Proceso	PC-XX
Procedimiento	PR-XXYY-ZZ
Instrucción técnica	IT-XXYY-ZZ
Formato	FC-XXYY-ZZ
Documento informativo	DI-XXYY
Indicador	IN-XXYY
Registro	RE-XXYY

Los dos primeros dígitos (XX) representan el proceso al que pertenece el elemento, los siguientes dos dígitos (YY) representan una numeración correlativa de dos cifras y los dos últimos dígitos (ZZ) representan el número de revisión del elemento (sólo caso de procedimientos, instrucciones técnicas y formatos).

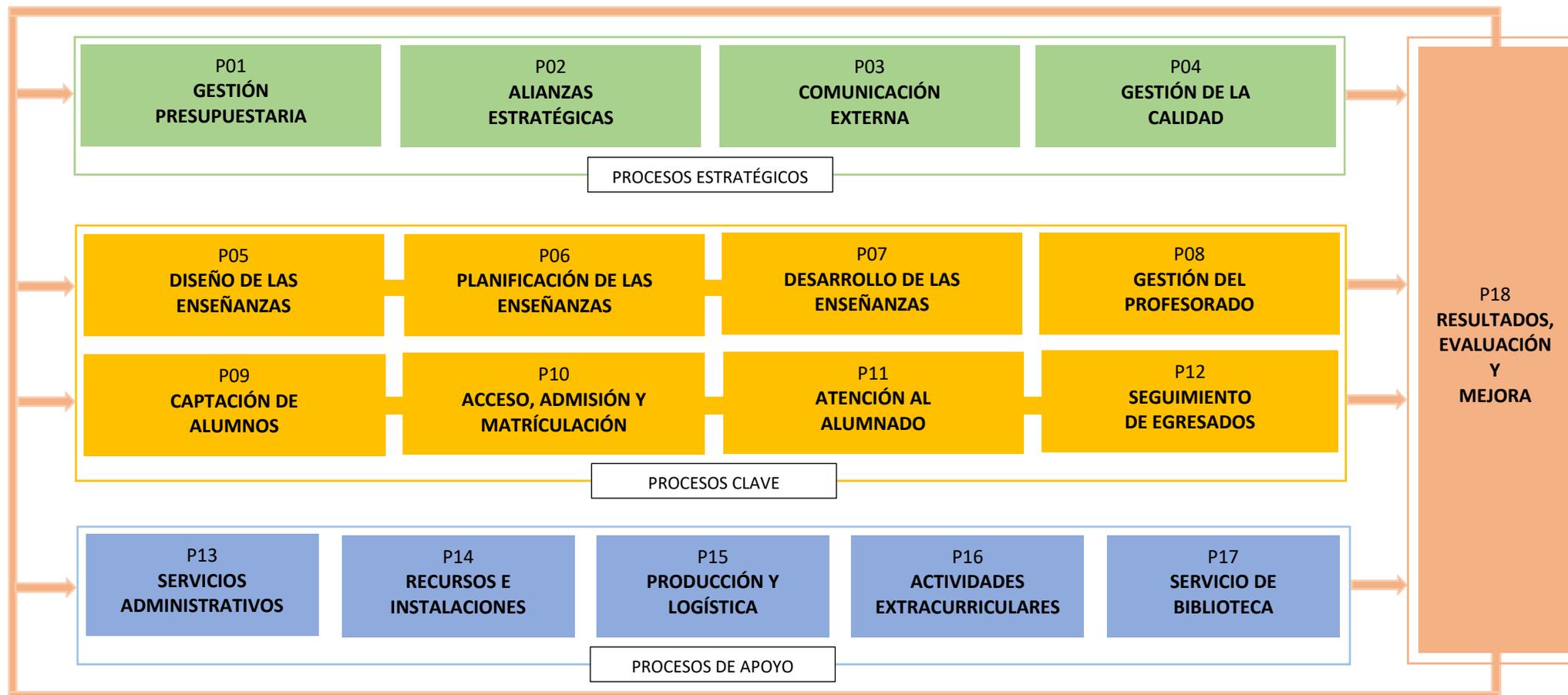
9. PLANIFICACIÓN ANUAL

Para cada año natural se elabora un **Calendario anual del SGC** con el objetivo de recoger las fechas de las actuaciones establecidas por el **Sistema**. Se trata de un calendario dinámico que debe actualizarse durante el año con la definición de las fechas concretas de cada actuación.

Los siguientes elementos, como mínimo, deben constar en el calendario:

- Elaboración Objetivos de Calidad y Planes de Acción
- Seguimiento intermedio de Objetivos de Calidad y Planes de Acción
- Revisión final de Objetivos de Calidad y Planes de Acción
- Apertura, cierre y aprobación de Autoinformes de seguimiento
- Reuniones de delegados
- Lanzamiento de encuestas de satisfacción
- Auditoría interna
- Revisión anual del Sistema
- Revisión Política de Calidad
- Elaboración de informes de valoración de información pública
- Reunión Comisión de Garantía de Calidad
- Reuniones de coordinación de calidad

10. MAPA DE PROCESOS



11.FICHAS DE PROCESOS

PC-01 Gestión presupuestaria

PROCESO	TIPO
Gestión presupuestaria	Proceso estratégico
MISIÓN	
Gestionar adecuadamente los recursos económicos del centro para proporcionar los servicios, instalaciones y recursos necesarios para garantizar la calidad de los programas formativos y para salvaguardar la viabilidad económica de la institución.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo Directivo/Secretario	FUESCYL Coordinadores de titulación Responsables de áreas operativas Profesorado Personal de administración y servicios
ENTRADAS	SALIDAS
Fondos externos	Presupuesto general Presupuestos específicos Compras Nóminas
SUBPROCESOS	
PC-0101 Gestión presupuestaria: presupuesto PC-0102 Gestión presupuestaria: compras	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-0101 Elaboración y seguimiento de presupuesto anual	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
NP	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-0101 % cumplimiento de presupuesto	
REGISTROS	
NP	

Manual de Calidad v2.0

PC-02 Alianzas estratégicas

NOMBRE	TIPO
Alianzas estratégicas	Estratégico
MISIÓN	
Fomentar la creación de alianzas con entidades externas, tanto públicas como privadas, nacionales como internacionales, para el desarrollo conjunto de actividades y proyectos de interés mutuo.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo Directivo/Director del centro	FUESCYL Coordinadores de titulación Coordinador prácticas externas Coordinador programa Erasmus
ENTRADAS	SALIDAS
Objetivos del centro Planes de estudios	Convenios de colaboración Convenios de prácticas externas Convenios de movilidad
SUBPROCESOS	
PC-0201 Alianzas estratégicas	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-0201 Firma de convenios con entidades externas	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
NP	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-0202 % convenios vigentes activos	
REGISTROS	
RE-0201 Carta Erasmus RE-0202 Registro de convenios internacionales	

Manual de Calidad v2.0

PC-03 Comunicación externa

NOMBRE	TIPO
Comunicación externa	Estratégico
MISIÓN	
Garantizar una difusión adecuada y eficaz de las actividades e hitos del centro hacia colectivos externos específicos y el público general para mantener una imagen positiva del mismo y construir su reputación corporativa.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo Directivo/Director del centro	Coordinadores de titulación
ENTRADAS	SALIDAS
Acontecimientos y proyectos Directrices sobre información pública Necesidades para captar alumnos	Notas de prensa Apariencias en prensa Página web Publicidad
SUBPROCESOS	
PC-0301 Comunicación externa: página web PC-0302 Comunicación externa: redes sociales PC-0303 Comunicación externa: prensa	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-0301 Gestión de la promoción externa PR-0302 Gestión de la información pública de las titulaciones oficiales	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
NP	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-0301 Tasa de valoración de información pública IN-0304 Satisfacción del alumnado de Grado con la página web del centro IN-0305 Satisfacción del profesorado de Grado con la página web del centro	
REGISTROS	
RE-0301 Informe de revisión de información pública del Grado RE-0302 Informes de revisión de información pública del Máster RE-0303 Dossier de prensa	

Manual de Calidad v2.0

PC-04 Gestión de la calidad

NOMBRE	TIPO
Gestión de la calidad	Estratégico
MISIÓN	
Proporcionar los procesos y herramientas necesarios para generar una cultura de mejora continua y un sistema de gestión centrado en las necesidades y expectativas de los grupos de interés para avanzar hacia la excelencia en los programas formativos impartidos.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo Directivo/Coordinador General de Calidad	Alumnado Profesorado Personal de administración y servicios
ENTRADAS	SALIDAS
Normativa vigente Exigencias del alumnado Necesidades de la sociedad Requisitos para la certificación	Sistema de Garantía de Calidad Sistema documental Informes internos/externos Datos e indicadores Certificaciones Satisfacción de los grupos de interés
SUBPROCESOS	
PC-0401 Gestión de la calidad: manual de calidad PC-0402 Gestión de la calidad: política de calidad PC-0403 Gestión de la calidad: objetivos de calidad PC-0404 Gestión de la calidad: órganos de calidad PC-0405 Gestión de la calidad: información y documentación PC-0406 Gestión de la calidad: herramientas y vías de participación PC-0407 Gestión de la calidad: ciclo VSMA	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-0401 Gestión de la calidad PR-0402 Elaboración, difusión y revisión de la política calidad PR-0403 Elaboración, seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción PR-0404 Revisión del Sistema de Garantía de Calidad por Dirección PR-0405 Realización de auditorías internas del Sistema de Garantía de Calidad PR-0406 Gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
Política de Calidad Manual de Calidad	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-0401 % de objetivos de calidad alcanzados IN-0404 Tasa de respuesta en encuestas	

Manual de Calidad v2.0

IN-0407 Nº reclamaciones, incidencias, sugerencias gestionadas

REGISTROS

RE-0401 Manual de calidad
RE-0402 Mapa de procesos
RE-0403 Registro de documentación
RE-0404 Calendario anual SGC
RE-0405 Política de calidad
RE-0406 Objetivos de calidad
RE-0407 Informe de Revisión Anual del Sistema de Garantía de Calidad
RE-0408 Informe de auditoría interna
RE-0409 Relación procesos-documentación
RE-0410 Acta reunión de coordinación de calidad
RE-0411 Seguimiento plan de acción
RE-0413 Instrucciones técnicas
RE-0414 Registro de mejoras
RE-0414 Plan estratégico
RE-0415 Archivo de reclamaciones, incidencias y sugerencias

Manual de Calidad v2.0

PC-05 Diseño de las enseñanzas

NOMBRE	TIPO
Diseño de las enseñanzas	Clave
MISIÓN	
Llevar a cabo las acciones necesarias para planificar adecuadamente los programas formativos y posteriormente proporcionar los recursos y servicios necesarios para su desarrollo óptimo, garantizando siempre una calidad máxima en las enseñanzas, tal y como vienen establecidas por las Memorias de Homologación.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo Directivo	Coordinadores de titulaciones Profesorado Personal de administración y servicios Egresados Expertos externos
ENTRADAS	SALIDAS
Planes de estudios Espacios, recursos y servicios Alumnos	Programas formativos Guías Docentes Actividades formativas Satisfacción de los grupos de interés
SUBPROCESOS	
PC-0501 Diseño de las enseñanzas: competencias y perfil profesional PC-0502 Diseño de las enseñanzas: metodologías PC-0503 Diseño de las enseñanzas: plan de estudios y contenidos	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-0501 Definición de perfiles de ingreso y egreso PR-0502 Diseño de nuevas titulaciones oficiales PR-0503 Realización de modificaciones en titulaciones oficiales	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
Memorias de homologación	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-0504 Satisfacción del alumnado de Grado con el plan de estudios IN-0505 Satisfacción del alumnado de Máster con el plan de estudios	
REGISTROS	
RE-0501 Memoria de homologación RE-0502 Informe de homologación	

Manual de Calidad v2.0

PC-06 Planificación de las enseñanzas

NOMBRE	TIPO
Planificación de las enseñanzas	Clave
MISIÓN	
Llevar a cabo las acciones necesarias para planificar adecuadamente los programas formativos y posteriormente proporcionar los recursos y servicios necesarios para su desarrollo óptimo, garantizando siempre una calidad máxima en las enseñanzas, tal y como vienen establecidas por las Memorias de Homologación.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo Directivo	Coordinadores de titulaciones Profesorado Personal de administración y servicios
ENTRADAS	SALIDAS
Memorias de homologación Planes de estudios Espacios, recursos y servicios Alumnos	Programas formativos Guías Docentes Actividades formativas Satisfacción de los grupos de interés Información online
SUBPROCESOS	
PC-0601 Planificación de las enseñanzas: guías académicas PC-0602 Planificación de las enseñanzas: calendario y horarios PC-0603 Planificación académica: coordinación académica	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-0601 Planificación de las enseñanzas de Grado PR-0602 Planificación de las enseñanzas de Máster PR-0603 Elaboración y actualización de las programaciones docentes	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
Memorias de homologación Guías académicas Documento de organización del centro	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-0602 Satisfacción del alumnado de Grado con la planificación del programa IN-0603 Satisfacción del alumnado de Máster con la planificación del programa IN-0604 Satisfacción del profesorado de Grado con la planificación del programa IN-0605 Satisfacción del profesorado de Máster con la planificación del programa	
REGISTROS	
RE-0601 Documento de organización de centro RE-0602 Guías académicas RE-0603 Calendario académico de Máster	

Manual de Calidad v2.0

RE-0604 Calendario de evaluación de Máster

Manual de Calidad v2.0

PC-07 Desarrollo de las enseñanzas

NOMBRE	TIPO
Desarrollo de las enseñanzas	Clave
MISIÓN	
Llevar a cabo las acciones necesarias para planificar adecuadamente los programas formativos y posteriormente proporcionar los recursos y servicios necesarios para su desarrollo óptimo, garantizando siempre una calidad máxima en las enseñanzas, tal y como vienen establecidas por las Memorias de Homologación.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo Directivo	Coordinadores de titulaciones Profesorado Personal de administración y servicios
ENTRADAS	SALIDAS
Planes de estudios Espacios, recursos y servicios Alumnos	Programas formativos Guías académicas Actividades formativas Satisfacción de los grupos de interés
SUBPROCESOS	
PC-0701 Desarrollo de las enseñanzas: docencia PC-0702 Desarrollo de las enseñanzas: normativa académica PC-0703 Desarrollo de las enseñanzas: evaluación PC-0704 Desarrollo de las enseñanzas: prácticas externas PC-0705 Desarrollo de las enseñanzas: movilidad PC-0706 Desarrollo de las enseñanzas: trabajo fin de estudios PC-0707 Desarrollo de las enseñanzas: docencia online PC-0708 Desarrollo de las enseñanzas: actividades complementarias	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-0701 Gestión y desarrollo de las enseñanzas de Grado PR-0702 Gestión y desarrollo de las enseñanzas de Máster PR-0703 Gestión de las prácticas externas curriculares de Máster PR-0704 Gestión de la movilidad internacional PR-0705 Organización de metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación PR-0707 Organización del Trabajo Fin de Estudios	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
Guías académicas	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-0703 Nº estudiantes de Grado en movilidad outgoing IN-0709 Satisfacción del alumnado de Máster con las prácticas externas	
REGISTROS	

Manual de Calidad v2.0

RE-0701 Registro de movilidades internacionales
RE-0702 Calificaciones
RE-0703 Seguimiento alumnos Máster
RE-0704 Guía Académica TFM
RE-0705 Guía Académica Prácticas Externas
RE-0705 Anexo Guía Académica Prácticas Externas
RE-0706 Acuerdos de aprendizaje de movilidad internacional
RE-0707 Orientaciones TFM
RE-0708 Pruebas de evaluación
RE-0709 Relación tutores TFM
RE-0710 Anexo I - Formato TFM
RE-0710 Anexo II - Portada TFM
RE-0710 Anexo III - Declaración plagio TFM
RE-0710 Anexo IV - Solicitud defensa TFM
RE-0711 Muestra TFM
RE-0712 Muestra Memoria Prácticas Externas
RE-0713 Evaluación Prácticas Externas

Manual de Calidad v2.0

PC-08 Gestión del profesorado

NOMBRE	TIPO
Gestión del profesorado	Clave
MISIÓN	
Proporcionar los recursos humanos docentes necesarios para poder impartir y gestionar las enseñanzas según vienen definidas por la Memoria de Homologación, proporcionándoles la formación necesaria para mejorar e innovar en su actividad docente.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo Directivo/Jefatura de estudios	Profesorado Personal de administración y servicios
ENTRADAS	SALIDAS
Normativa vigente Planes de estudios Exigencias del alumnado	Actividades formativas impartidas Proyectos de innovación docente Plan de formación interna Resultados académicos que cumplen las expectativas
SUBPROCESOS	
PC-0801 Gestión del profesorado: horarios del profesorado PC-0802 Gestión del profesorado: modelo docente PC-0803 Gestión del profesorado: evaluación de la actividad docente PC-0804 Gestión del profesorado: formación del profesorado PC-0805 Gestión del profesorado: carrera docente	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-0801 Selección y contratación del profesorado para el programa de Grado PR-0803 Asignación de la actividad docente al profesorado PR-0804 Formación del profesorado	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
NP	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-0803 % profesores Doctores en el Máster IN-0811 Satisfacción del alumnado con el profesorado	
REGISTROS	
RE-0801 Relación de profesores-asignaturas Máster RE-0802 Evaluación del profesorado RE-0803 Registro de formación del profesorado RE-0804 CVs profesorado	

Manual de Calidad v2.0

PC-09 Captación de alumnos

NOMBRE	TIPO
Captación de alumnos	Clave
MISIÓN	
Diseñar, planificar y realizar las acciones vinculadas a las campañas de captación de alumnos de nuevo ingreso para los programas de Grado y Máster: difusión de la oferta formativa, acciones publicitarias y atención personalizada a los interesados.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo Directivo/Jefatura de estudios	Coordinaciones de titulación Profesorado Personal de administración y servicios
ENTRADAS	SALIDAS
Programas formativos Plazas disponibles	Candidatos Solicitudes de admisión
SUBPROCESOS	
PC-0901 Captación de alumnos: marketing PC-0902 Captación de alumnos: actividades de difusión	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-0901 Captación de alumnos para el programa de Grado PR-0902 Captación de alumnos para el programa de Máster	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
NP	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-0901 % de plazas de nuevo ingreso cubiertas	
REGISTROS	
NP	

Manual de Calidad v2.0

PC-10 Acceso, admisión y matriculación

NOMBRE	TIPO
Acceso, admisión y matriculación	Clave
MISIÓN	
Planificar y ejecutar las acciones y tareas administrativas y académicas necesarias para cumplir la normativa vigente para el acceso de alumnos a los programas oficiales de Grado y Máster, su admisión según los requisitos de la escuela y su matriculación en los planes de estudios correspondientes.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Secretario general	Equipo directivo Coordinaciones de titulación Secretaría académica
ENTRADAS	SALIDAS
Solicitudes de admisión	Matrículas
SUBPROCESOS	
PC-1001 Acceso, admisión y matriculación: requisitos de acceso PC-1002 Acceso, admisión y matriculación: pruebas de acceso PC-1003 Acceso, admisión y matriculación: proceso de admisión y matriculación PC-1004 Acceso, admisión y matriculación: modificaciones de matrícula	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-1001 Acceso, admisión y matriculación en Grado PR-1002 Acceso, admisión y matriculación en Máster PR-1003 Reconocimiento de créditos en titulaciones oficiales	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
Normativa de permanencia en Grado Normativa de permanencia en Máster Protocolo de matriculación en Grado Protocolo de matriculación en Máster	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-1001 Nº alumnos matriculados IN-1009 Nº alumnos EJC IN-1016 Nota media proceso admisión al Máster IN-1017 Satisfacción del alumnado de Grado con el proceso de admisión y matrícula IN-1018 Satisfacción del alumnado de Máster con el proceso de admisión y matrícula	
REGISTROS	
RE-1001 Alumnos admitidos al Máster RE-1002 Listados alumnos matriculados Máster RE-1003 Resguardo de matriculación en Grado RE-1004 Resguardo de matriculación	

Manual de Calidad v2.0

RE-1005 Reconocimiento de créditos
RE-1006 Titulaciones de acceso al Máster
RE-1007 Normativa de permanencia
RE-1008 Protocolo de matriculación en Máster
RE-1009 Perfil alumnado Máster

Manual de Calidad v2.0

PC-11 Atención al alumnado

NOMBRE	TIPO
Atención al alumnado	Clave
MISIÓN	
Proporcionar la atención grupal y personalizada que al alumnado necesita en aspectos personales, académicos y profesionales para asegurar un rendimiento adecuado y para fortalecer su perfil de cara a su salida al mercado laboral.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo directivo/Jefatura de estudios	Coordinaciones académicas de titulación Profesorado Personal de administración y servicios
ENTRADAS	SALIDAS
Alumnos	Alumnos satisfechos Bajas tasas de abandono
SUBPROCESOS	
PC-1101 Atención al alumnado: acción tutorial PC-1102 Atención al alumnado: orientación profesional PC-1103 Atención al alumnado: comunicación con el alumnado PC-1104 Atención al alumnado: comunicación profesorado-alumnado	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-1101 Orientación personal, académica y profesional del alumnado	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
NP	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-1101 Satisfacción del alumnado de Grado con la tutoría/atención personalizada IN-1102 Satisfacción del alumnado de Grado con la orientación profesional recibida	
REGISTROS	
NP	

Manual de Calidad v2.0

PC-12 Seguimiento de egresados

NOMBRE	TIPO
Seguimiento de egresados	Clave
MISIÓN	
Mantener relaciones vivas y productivas con los egresados de las titulaciones oficiales de Grado y Máster y hacer un seguimiento activo de estos para disponer de información sobre sus niveles de satisfacción con los estudios cursados y con la Escuela y para valorar su nivel de inserción laboral.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo directivo	Jefatura de estudios Coordinaciones académicas de titulaciones
ENTRADAS	SALIDAS
Egresados	Colaboraciones activas con egresados Informes de inserción laboral Indicadores de satisfacción
SUBPROCESOS	
PC-1201 Seguimiento de egresados: relaciones alumni PC-1202 Seguimiento de egresados: inserción laboral	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-1201 Tramitación de títulos oficiales PR-1202 Seguimiento de egresados PR-1203 Análisis de la inserción laboral	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
Informes de inserción laboral	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-1201 Nº egresados del Grado IN-1202 Nº egresados del Máster IN-1204 Satisfacción del egresado de Grado con la titulación IN-1205 Satisfacción del egresado de Máster con la titulación	
REGISTROS	
RE-1201 Informe de inserción laboral RE-1202 Relación de egresados	

Manual de Calidad v2.0

PC-13 Servicios administrativos

NOMBRE	TIPO
Servicios administrativos	Soporte
MISIÓN	
Proporcionar los servicios administrativos y de gestión adecuados para el buen funcionamiento de los programas formativos y del centro en general, prestando servicio a los grupos de interés internos y externos.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo Directivo/Secretario	Coordinaciones académicas de titulación Alumnado Profesorado Personal de administración y servicios
ENTRADAS	SALIDAS
Normativa vigente Procedimientos administrativos Directrices FUESCYL	Documentación de matrícula Expedientes académicos Certificaciones Compras
SUBPROCESOS	
PC-1301 Servicios administrativos: trámites administrativos PC-1302 Servicios administrativos: formación interna	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-1301 Organización de los servicios administrativos PR-1302 Registro de entrada y salida de documentación PR-1303 Gestión de la contabilidad y las compras PR-1304 Comunicación interna	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
NP	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-1303 Satisfacción del alumnado con los servicios administrativos IN-1306 Satisfacción del profesorado con los servicios administrativos	
REGISTROS	
RE-1301 Relación de personal de apoyo	

Manual de Calidad v2.0

PC-14 Recursos e instalaciones

NOMBRE	TIPO
Recursos e instalaciones	Soporte
MISIÓN	
Proporcionar y mantener en estado óptimo los espacios, recursos e instalaciones necesarios para el buen funcionamiento de las enseñanzas, tal y como vienen definidos por las Memorias de Homologación de las titulaciones oficiales.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo Directivo	Coordinaciones académicas de titulaciones Alumnado Profesorado Personal de administración y servicios
ENTRADAS	SALIDAS
Normativa vigente Memorias de Homologación	Espacios docentes Recursos didácticos Equipos tecnológicos Instalaciones especializadas
SUBPROCESOS	
PC-1401 Recursos e instalaciones: mantenimiento instalaciones PC-1402 Recursos e instalaciones: recursos didácticos PC-1403 Recursos e instalaciones: gestión de espacios y materiales PC-1404 Recursos e instalaciones: recursos informáticos PC-1405 Recursos e instalaciones: servicio de restauración	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-1401 Gestión de los recursos, instalaciones y materiales PR-1402 Provisión y mantenimiento de los servicios informáticos	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
NP	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-1401 Satisfacción del alumnado con los recursos y servicios IN-1404 Satisfacción del profesorado con los recursos e instalaciones	
REGISTROS	
RE-1401 Relación de espacios físicos RE-1402 Inventario de recursos y materiales	

Manual de Calidad v2.0

PC-15 Producción y logística

NOMBRE	TIPO
Producción y logística	Soporte
MISIÓN	
Prestar los servicios técnicos necesarios para la adecuada puesta en escena de las producciones realizadas dentro y fuera de la Escuela, por el alumnado de Grado y Máster, el profesorado y otros colectivos.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo directivo/Secretario	Técnico de producción Coordinaciones académicas de titulaciones Coordinadores trabajos fin de Grado/Máster Profesorado Alumnado
ENTRADAS	SALIDAS
Propuestas de producciones y eventos	Montajes técnicos de producciones y eventos
SUBPROCESOS	
PC-1501 Producción y logística: vestuario PC-1502 Producción y logística: utilería	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-1501 Logística y producción de los trabajos de fin de estudios PR-1502 Apoyo logístico a las producciones artísticas y otras actividades	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
NP	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-1501 Satisfacción del alumnado con los servicios de producción	
REGISTROS	
NP	

Manual de Calidad v2.0

PC-16 Actividades extracurriculares

NOMBRE	TIPO
Actividades extracurriculares	Soporte
MISIÓN	
Diseñar, planificar y organizar las actividades extracurriculares propuestas por las distintas áreas de la Escuela fuera del ámbito de las titulaciones oficiales de Grado y Máster.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo directivo/Secretario	Técnico de producción Coordinaciones académicas de titulaciones Profesorado Alumnado Personal de administración y servicios
ENTRADAS	SALIDAS
Propuestas de actividades	Actividades realizadas
SUBPROCESOS	
PC-1601 Actividades extracurriculares: actividades formativas PC-1602 Actividades extracurriculares: eventos	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-1601 Gestión de las actividades complementarias y extracurriculares	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
NP	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-1601 Satisfacción del alumnado de Grado con las actividades extracurriculares IN-1602 Satisfacción del profesorado de Grado con las actividades extracurriculares	
REGISTROS	
RE-1601 Relación de actividades extracurriculares	

Manual de Calidad v2.0

PC-17 Servicio de biblioteca

NOMBRE	TIPO
Servicio de biblioteca	Soporte
MISIÓN	
Prestar servicios bibliotecarios e informativos a los grupos de interés, principalmente el alumnado y el profesorado del centro, como apoyo a los procesos de enseñanza y aprendizaje.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo Directivo	Biblioteca Profesorado Personal de administración y servicios
ENTRADAS	SALIDAS
Normativa vigente Necesidades del alumnado Necesidades del profesorado Fondos bibliotecarios	Boletines informativos Préstamos Publicaciones
SUBPROCESOS	
PC-1701 Servicio de biblioteca: servicios PC-1702 Servicio de biblioteca: fondos y recursos PC-1703 Servicio de biblioteca: instalaciones y espacios	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-1701 Gestión del servicio de biblioteca	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
NP	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-1701 Nº préstamos/alumno EJC IN-1702 Satisfacción del alumnado con la biblioteca IN-1705 Satisfacción del profesorado de Grado con la biblioteca IN-1706 Satisfacción del profesorado de Máster con la biblioteca	
REGISTROS	
RE-1701 Solicitud de información bibliográfica RE-1702 Desiderata - Solicitud de adquisición para Biblioteca RE-1703 Hoja de fecha de fin de préstamo RE-1704 Registro de fondos bibliográficos	

Manual de Calidad v2.0

PC-18 Resultados, evaluación y mejora

NOMBRE	TIPO
Resultados, evaluación y mejora	Mejora continua
MISIÓN	
Proporcionar las herramientas de recogida y análisis de información y datos necesarias para el seguimiento y evaluación de los programas formativos para posteriormente tomar decisiones centradas en la mejora de su calidad.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Equipo Directivo/Coordinación General de Calidad	Coordinaciones de calidad de las titulaciones Técnico de calidad Alumnado Profesorado Personal de administración y servicios
ENTRADAS	SALIDAS
Normativa vigente Exigencias del alumnado Necesidades de la sociedad Requisitos para la certificación	Encuestas Actas de reuniones Autoinformes de seguimiento Datos e indicadores Satisfacción de los grupos de interés
SUBPROCESOS	
PC-1801 Resultados, evaluación y mejora: resultados encuestas PC-1802 Resultados, evaluación y mejora: indicadores PC-1803 Resultados, evaluación y mejora: autoinformes PC-1804 Resultados, evaluación y mejora: tasas académicas	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
PR-1801 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales PR-1802 Gestión de encuestas de evaluación PR-1803 Gestión, análisis y difusión de los resultados académicos PR-1805 Evaluación y mejora del desempeño docente PR-1806 Gestión de indicadores	
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	
Autoinforme de seguimiento Manual de indicadores Cuadro de indicadores	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-1809 Tasa de rendimiento del Grado IN-1810 Tasa de rendimiento del Máster IN-1811 Satisfacción del alumnado IN-1812 Satisfacción del profesorado	

Manual de Calidad v2.0

IN-1813 Satisfacción del personal de administración y servicios

REGISTROS

RE-1801 Autoinforme de seguimiento del SGC de Grado
RE-1802 Autoinformes de evaluación de Máster
RE-1803 Registro de resultados de encuestas
RE-1804 Cuadro de indicadores
RE-1805 Informe externo de seguimiento del SGC de Grado
RE-1806 Informe externo de acreditación
RE-1807 Actas Comisión Académica del Máster
RE-1808 Plan de acción Grado
RE-1809 Plan de acción Máster
RE-1810 Manual de indicadores
RE-1813 Tasas académicas
RE-1814 Archivo de resultados de encuestas
RE-1815 Actas Comisión de Garantía de Calidad
RE-1816 Actas reunión de delegados
RE-1817 Autoinforme de renovación de acreditación de Máster

12.INDICADORES

Los indicadores del Sistema de Garantía de Calidad de la ESADCyL son definidos por el **Manual de Indicadores** y recogidos y analizados anualmente mediante el **Cuadro de Indicadores**.

Los indicadores son gestionados según establece el **PR-1806 Gestión de indicadores**.

12.1. Cuadro de indicadores

El cuadro de indicadores incluye todos los indicadores recogidos y empleados por la ESADCyL en los procesos de seguimiento, evaluación y mejora: indicadores de proceso, indicadores del programa de Grado y del programa de Máster y otros indicadores de utilidad.

Los indicadores definidos deberían ser:

1. RELEVANTES para el seguimiento, evaluación y mejora de la ESADCyL y de sus titulaciones.
2. Datos FIABLES que reflejan la realidad
3. Relativamente CÓMODOS de recoger, calcular o procesar
4. SOSTENIBLES en el tiempo para proporcionar un seguimiento a lo largo del tiempo

Cada indicador debe contar con un valor umbral, un valor que debe ser alcanzado (o no superado, según su naturaleza) todos los años. En caso de no cumplirse la condición en dos ejercicios seguidos, el responsable debe establecer algún tipo de acción de mejora.

Durante el proceso de **Revisión anual del sistema** los responsables y otros implicados pueden proponer la eliminación o modificación de un indicador si se considera que carece de utilidad o eficacia en la medición del proceso correspondiente.

Como norma general el **Cuadro de indicadores** refleja los datos de los últimos cinco cursos académicos para así proporcionar una visión de la evolución de la eficacia de los procesos.

12.2. Indicadores de proceso

Cada proceso incluido en el **Mapa de Procesos** de la ESADCyL cuenta con un mínimo de dos indicadores y un máximo de cinco indicadores de proceso para medir su eficacia.

Manual de Calidad v2.0

Cada **indicador de proceso** tendrá asociado en el cuadro de indicadores un valor umbral en la columna correspondiente. Si en algún ejercicio determinado el valor del indicador no alcanza el valor umbral, se debe establecer desde el área correspondiente alguna acción de mejora de cara al ejercicio siguiente.

12.3. Indicadores titulación de Grado

Se ha definido un conjunto de indicadores para medir la evolución y desarrollo del programa de Grado y para reflejar los niveles de satisfacción de sus principales grupos de interés.

La mayoría de estos indicadores son definidos por la Administración para facilitar el seguimiento y acreditación de la titulación según la normativa vigente. Otros indicadores pueden ser incluidos por la ESADCyL si se considera que pueden aportar un valor añadido a los procesos de evaluación y mejora de la titulación o los servicios de apoyo correspondientes.

Se incluye un cuadro de indicadores del Grado en el **Autoinforme de Seguimiento de Implantación del Sistema de Garantía de Calidad del Título Superior de Arte Dramático**.

12.4. Indicadores titulación de Máster

Se ha definido un conjunto de indicadores para medir la evolución y desarrollo del programa de Máster y para reflejar los niveles de satisfacción de sus principales grupos de interés.

La mayoría de estos indicadores son definidos por la Administración para facilitar el seguimiento y acreditación de la titulación según la normativa vigente. Otros indicadores pueden ser incluidos por la ESADCyL si se considera que pueden aportar un valor añadido a los procesos de evaluación y mejora de la titulación y los servicios de apoyo correspondientes.

Se incluye un cuadro de indicadores del Máster en el **Autoinforme de Evaluación del Máster en Enseñanzas Artísticas: Pensamiento y Creación Escénica Contemporánea**.

13.RELACIÓN CON SISTEMAS DE EVALUACIÓN EXTERNOS

Vínculos existentes entre los criterios de evaluación de ACSUCYL para la renovación de la acreditación de las titulaciones de Máster de enseñanzas artísticas y los procesos/procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad de la ESADCyL.

Manual de Calidad v2.0

CRITERIO ACUSCYL	PROCESO ESADCyL	PROCEDIMIENTO ESADCyL
1.1-INTERÉS DEL TÍTULO	P09 Captación de alumnos	PR-0902 Captación de alumnos para el programa de Máster
	P10 Acceso, admisión y matriculación	PR-1002 Acceso, admisión y matriculación en Máster
		PR-1005 Reconocimiento de créditos en titulaciones oficiales
1.2-GESTIÓN ACADÉMICA	P06 Planificación de las enseñanzas	PR-0602 Planificación de las enseñanzas de Máster
	P07 Desarrollo de las enseñanzas	PC-0707 Gestión del Trabajo Fin de Máster
		PR-0702 Gestión y desarrollo de las enseñanzas de Máster
	PR-0703 Gestión de las prácticas externas	
2.1-INFORMACIÓN PÚBLICA	P03 Comunicación externa	PR-0302 Gestión de la información pública de las titulaciones oficiales
2.2-SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	P04 Gestión de la calidad	PR-0401 Gestión de la calidad
		PR-0402 Elaboración, difusión y revisión de la política calidad
		PR-0403 Elaboración, seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción
3.1-PERSONAL ACADÉMICO	P08 Gestión del profesorado	PR-0802 Selección y contratación del profesorado para al programa de Máster
3.2-RECURSOS	P15 Producción y logística	PR-1501 Logística y producción de los trabajos de fin de estudios
	P17 Servicio de biblioteca	PR-1701 Gestión del servicio de biblioteca
4.3-INSERCIÓN LABORAL	P12 Seguimiento de egresados	PR-1203 Análisis de la inserción laboral
4.4-SATISFACCIÓN DE LOS AGENTES IMPLICADOS	P04 Gestión de la calidad	PR-0406 Gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias
	P18 Resultados, evaluación y mejora	PR-1802 Gestión de encuestas de evaluación y satisfacción
4.5-PROYECCIÓN EXTERIOR	P02 Alianzas estratégicas	PR-0201 Firma de convenios con entidades externas
	P07 Desarrollo de las enseñanzas	PR-0704 Gestión de la movilidad internacional

14. REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Para asegurar la continuada eficacia y relevancia del Sistema de Garantía de Calidad de la ESADCyL, este se somete a dos procesos de revisión anual:

14.1. Auditoría interna de calidad

La **auditoría interna de calidad** se trata de un proceso anual que tiene como objetivo revisar y asegurar la implantación adecuada de los procedimientos incluidos en el Sistema de Garantía de Calidad y el cumplimiento de las obligaciones de las áreas operativas.

Lleva a cabo la **auditoría interna de calidad** un auditor debidamente formado y con conocimiento de los requisitos del programa ACSUCYL de certificación de los Sistemas de Garantía de Calidad. En caso de tratarse de personal de la propia ESADCyL, el auditor no debe realizar la auditoría de su propia área operativa.

La **auditoría interna de calidad** puede organizarse por procesos o por los criterios del programa de certificación de ACSUCYL. En cualquier caso, el auditor interno comunica a los participantes el enfoque de la auditoría antes de iniciar ésta.

Al finalizar la auditoría se elabora un **Informe de Auditoría Interna** que incluye los puntos fuertes/buenas prácticas, aspectos mejorables y no conformidades/desviaciones identificadas durante el proceso de auditoría. El informe se traslada al Equipo Directivo para su análisis y las acciones de mejora y recomendaciones incluidas en el **Registro de mejoras** para su gestión y seguimiento.

La auditoría interna de calidad se lleva a cabo tal y como se establece el **PR-0405 Procedimiento para la realización de auditorías internas del Sistema de Garantía de Calidad**.

14.2. Revisión anual del Sistema de Garantía de Calidad

La Revisión anual del Sistema de Garantía de Calidad se trata de un proceso anual que tiene como objetivo recoger toda la información, datos e indicadores generados por el Sistema para su posterior análisis y toma de decisiones sobre las titulaciones y otros elementos incluidos en su alcance.

Asimismo, se revisa la eficacia del propio Sistema de Garantía de Calidad para proponer mejoras en su organización, su documentación o en sus herramientas.

Al finalizar la revisión del Sistema de Garantía de Calidad se elabora un Informe de Revisión por Dirección que incluye, como mínimo, los siguientes elementos:

Manual de Calidad v2.0

- Revisión de objetivos de calidad
- Cumplimiento Planes Anuales de Innovación y Mejora de las titulaciones
 - Grado
 - Máster
- Cuadro de indicadores
 - Indicadores de proceso
 - Cuadro general
- Reclamaciones, incidencias y sugerencias
 - Reclamaciones
 - Quejas/incidencias
 - Sugerencias
 - Acciones de mejora
- Revisión política de calidad
- Informe de auditoría interna
- Informes externos recibidos
- Grupos de interés
 - Participación en el Sistema de Garantía de Calidad
 - Niveles de satisfacción
- Información pública sobre las titulaciones oficiales
- Modificaciones en el sistema
 - Eficacia de modificaciones implantadas
 - Propuestas de mejora en el Sistema de Garantía de Calidad
- Objetivos de calidad para el nuevo curso académico

La revisión del Sistema se lleva a cabo tal y como se establece el PR-0404 Procedimiento para la revisión anual del Sistema de Garantía de Calidad.

14.3. Revisiones externas

El Sistema de Garantía de Calidad puede ser objeto de revisión y/o auditoría por parte de agentes externos como, por ejemplo, la ACSUCYL como parte de procesos de seguimiento, acreditación y certificación formales del Sistema, del centro o de las titulaciones oficiales impartidas.

Manual de Calidad v2.0

En estos casos se prepara, desde la ESADCyL, la información requerida por el órgano externo según los criterios de evaluación/revisión marcados por este.

Las acciones de mejora y/o recomendaciones reflejadas en los informes externos correspondientes son incluidos en el **Registro de mejoras** para su gestión y seguimiento.

15.DIFUSIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

Todo el personal de la ESADCyL tiene a su disposición este **Manual de Calidad** mediante la intranet de la Escuela. Asimismo, el **Manual de Calidad** esta publicado en apartado de Calidad de la página web de la ESADCYL.

16.HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN	MODIFICACIÓN	ELABORADO POR	FECHA
v2.0	Actualización de equipo coordinador de calidad (apartado 3.2.1). Ampliación de grupos de interés (apartado 7). Incorporación de los subprocesos en las fichas de proceso (apartado 11).	Andy Tunnicliffe (Técnico de calidad)	24/11/2023
v1.2	Incorporación de nuevo apartado Ordenación de la calidad (apartado 3). Incorporación de funciones de los agentes de calidad (apartado 3.3).	Andy Tunnicliffe (Técnico de calidad)	04/09/2023
v1.1	Revisión (sin modificaciones) de la Política de Calidad por parte de la Comisión de Calidad (apartado 3.2). Incorporación de organigrama (apartado 2.1). Actualización de fichas de proceso (apartado 10).	Andy Tunnicliffe (Técnico de calidad)	10/07/2023
v1.0	Documento original	Andy Tunnicliffe (Técnico de calidad)	29/11/2022

ANEXO: GLOSARIO

ACSUCYL: Órgano oficial encargado por la Junta de Castilla y León para llevar a cabo la homologación, seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales impartidas por la ESADCyL.

Auditoría interna: Proceso anual establecido por el Sistema de Garantía de Calidad para revisar el Sistema para asegurar su funcionamiento y eficacia en todas las áreas operativas de la ESADCyL.

Autoinforme de evaluación: Informe elaborado anualmente para hacer el seguimiento interno de la titulación del Máster

Autoinforme de renovación de la acreditación: Informe elaborado al finalizar el ciclo de acreditación para recoger la información necesaria para solicitar la renovación de la acreditación.

Autoinforme de seguimiento de la implantación de Sistema de Garantía de Calidad: Informe anual elaborado para hacer el seguimiento del Sistema de Garantía de Calidad como evidencia del funcionamiento de la titulación de Grado.

Calendario anual del Sistema de Garantía de Calidad: Calendario elaborado por el área de Calidad para recoger todos los hitos del Sistema de Garantía de Calidad a lo largo del año

Certificación del Sistema de Garantía de Calidad: Proceso de validación externa del Sistema de Garantía de Calidad conducente por parte de la agencia de calidad correspondiente

Comisión académica del Máster: Órgano encargado de la toma de decisiones relativa a los asuntos académicos del programa de Máster.

Comisión de garantía de calidad: Órgano mixto, compuesto por representantes de los grupos de interés que tiene la responsabilidad de velar por el buen funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad de la ESADCyL.

Coordinación de relaciones internacionales: Persona encargada por el Director de la ESADCyL para la coordinación y gestión de la actividad internacional de la escuela, sobre todo lo relacionado con el programa Erasmus+.

Coordinación académica de Máster: Persona asignada por la Dirección para coordinar los asuntos académicos del programa de Máster.

Coordinación general de calidad: Persona asignada por la Dirección para coordinar el Sistema de Garantía de Calidad de la ESADCyL.

Cuadro de indicadores: Conjunto de datos utilizados para medir y comprobar la eficacia de los procesos y procedimientos que forman parte del Sistema de Garantía de Calidad.

Equipo Directivo: Grupo de personas con la responsabilidad operativa de la ESADCyL, compuesto por el Director, el Jefe de estudios y el Secretario.

Guía académica: Documento de referencia de cada asignatura de Grado y Máster que recoge la información necesaria para el buen desarrollo de la materia (contenidos, resultados de aprendizaje, metodologías, sistema de evaluación etc.)

Indicador: Medida tomada anualmente para comprobar la eficacia de los procesos y procedimientos que forman parte del Sistema de Garantía de Calidad.

Informe de auditoría interna: Informe interno, resumen de las acciones de mejora, recomendaciones y buenas prácticas identificadas durante el proceso de auditoría del Sistema de Garantía de Calidad.

Informe de revisión del Sistema de Garantía de Calidad: Recopilatorio anual de resultados e indicadores procedentes del Sistema de Garantía de Calidad y analizados para comprobar su eficacia e identificar acciones de mejora.

Manual de Calidad v2.0

Inserción laboral: situación profesional actual de un egresado de una determinada cohorte o edición de un programa formativo conducente a una titulación oficial.

Learning agreement: Documento elaborado antes de realizar una movilidad internacional que expone las materias a cursar por el alumno en la institución de acogida y el compromiso de la ESADCyL de reconocer los créditos obtenidos en dichas materias durante la movilidad.

Mapa de procesos: Representación gráfica del conjunto de procesos que abarcan todas las actividades del centro.

Memoria de homologación: Solicitud inicial elaborada según la normativa vigente y presentada a la Administración para la validación y puesta en marcha de una titulación oficial.

Objetivos de calidad: Acciones de mejora para el ejercicio correspondiente, precedentes del análisis de información y resultados del ejercicio anterior.

Plan de acción: Conjunto de objetivos o acciones de mejora sobre una titulación o un área operativa específica.

Renovación de la acreditación: Proceso establecido por la Administración para la renovación de la oficialidad de una titulación una vez cumplido un periodo de tiempo marcado la legislación vigente.

Requisitos de acceso: Requisitos determinados por ley que deben cumplir los candidatos para acceder a una titulación oficial de un determinado nivel (Grado, Máster o Doctorado)

Requisitos de admisión: Requisitos determinados por una institución educativa que deben cumplir los candidatos para ser admitidos a una titulación oficial específica, una vez cumplidos los requisitos de acceso.

Revisión anual del Sistema de Garantía de Calidad: Proceso periódico de comprobación del funcionamiento y eficacia del Sistema de Garantía de Calidad, análisis de los resultados correspondientes y definición de objetivos para el siguiente ejercicio.

Trabajo fin de estudios (TFE): Proyecto final transversal desarrollado por el alumno como elemento del plan de estudios de Grado para evaluar su nivel de adquisición de conocimientos y competencias al finalizar los estudios.

Trabajo fin de Máster (TFM): Proyecto final transversal desarrollado por el alumno como elemento del plan de estudios de Máster para evaluar su nivel de adquisición de conocimientos y competencias al finalizar los estudios.