

Kalitate Barne-bermerako Sistemaren Manuala

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

BASQUE CULINARY CENTER – FACULTAD DE CIENCIAS
GASTRONÓMICAS



HISTORIAL DE REVISIONES

Tabla Historial de revisiones

BERRIKUSTE HISTORIALA / HISTORIAL DE REVISIONES		
Berrikuspena Revisión	Data Fecha	Aldaketa Modificación
0	21-09-2012	Edición inicial.
1	25-09-2014	<ul style="list-style-type: none"> · Se modifica la presentación de Mondragón Unibertsitatea y BCC-FCG. · Se sustituyen los órganos de la estructura BCC-FCG por una tabla que recopila la totalidad de los grupos que componen el centro. · Se introduce información sobre la aplicación informática KUDE en el apartado del Sistema de Garantía Interna de Calidad. · Se sustituye el mapa de procesos y se introduce la lista de procesos y procedimientos dentro del alcance AUDIT junto con sus directrices. · Modificaciones en los procesos: <ul style="list-style-type: none"> - Se sustituye el proceso S1.1. por ESPDT. - Se introducen los procesos: FRDPD y SOBIB. - Se elimina el proceso M2.1. - Se sustituyen los procesos M1.1. y M3.1. por MRSPM y MEARM respectivamente. - Se sustituye el proceso S4.1. por SGSGE. · Procedimientos implantados: PACLB y PRAEA. · Se incluye información explicativa sobre las fichas de proceso y los flujogramas. · Se modifica el apartado 'Manual de Garantía Interna de Calidad' y se incluye nueva información sobre las modificaciones y la divulgación del manual. · Se añade información más detallada sobre la Gestión Documental. · Se introduce la Política de PDI y PAS. · Se introducen las fuentes de mejora del centro en el apartado de 'Objetivos de la Calidad y Mejora Continua'. · Se modifica el apartado de comunicación interna/externa. · Se elimina el apartado 'Compromiso de seguimiento de las titulaciones para garantizar la continuidad de la propuesta con garantías de calidad'. · Se actualizan los procesos del anexo
2	06-09-2016	<ul style="list-style-type: none"> · Se modifica la tabla de los órganos que componen BCC-FCG (Comité Formación pasa a denominarse Comité Académico, y se hace referencia al nuevo Máster Universitario implantado en el curso 2016-17). · Se modifica y actualiza el alcance del apartado 1.2. en relación a las actividades BCC-FCG (nueva tabla). · Se actualiza la tabla de procesos y procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> - Se anula el proceso E1.1 y se sustituye por el ESDPE y ESDPG. - Se introducen los procesos: ESFPP, SEFIN, SEINM, SECON y SGSOS. - Se sustituye el proceso S2.1. por los siguientes: SOEDI, SOINF, SOCPD y SOCAF. Procedimientos implantados: PADSMM, PAPAI, PGCDO, PNCAC, PSBIB y PSUSP. · El manual de Calidad pasa a aprobarse por Patronato · Se actualiza el organigrama. · Se actualizan los procesos del Anexo.

3	28-02-2018	<ul style="list-style-type: none">· Se actualiza la introducción con los nuevos campus de cada facultad.· Se modifica la tabla de los órganos que componen BCC: en el Comité de Selección se sustituye el Director General por el Gestor de personal; en el Comité de Calidad pasan a formar parte representantes de alumnos y el Equipo del Sistema de Gestión; en el Comité de Sostenibilidad participan el Gestor del Edificio, representantes del alumnado y representantes del PDI.· Se incluyen en la tabla de actividades de BCC cursos Incompany y visitas.· Se actualiza la Tabla de relación de procesos y procedimientos del SGIC de BCC.· Se sustituyen los procesos MEARM y MRSPM por el proceso MGFME.· Se añade el procedimiento PRSPM.· Se incluyen nuevos términos y definiciones que no estaban contemplados.
---	------------	---

ÍNDICE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	8
1.1. GENERALIDADES	8
1.2. APLICACIÓN.....	9
2. DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA	9
3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD.....	10
3.1. MAPA DE PROCESOS.....	10
3.2. MANUAL DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	15
3.3. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	15
4. RESPONSABILIDADES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN	16
4.1. COMPROMISOS DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.....	16
4.2. ENFOQUE AL CLIENTE	16
4.3. POLÍTICA DE CALIDAD Y POLÍTICA DE PDI Y PAS.....	16
4.4. RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIÓN	21
5. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO	22
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	22

0. INTRODUCCIÓN

MONDRAGON UNIBERTSITATEA es una universidad joven, creada en 1997, aunque promovida por tres cooperativas educativas avaladas por una extensa trayectoria y experiencia en el mundo de la enseñanza: Mondragon Goi Eskola Politeknikoa “Jose M^a Arizmendiarieta” S.Coop., ETEO S.Coop. y HUHEZI S.Coop.

La Escuela Politécnica Superior inició su actividad en el año 1943, impulsada por el padre D. José María Arizmendiarieta, fundador de la experiencia cooperativa de Mondragón. Este centro educativo fue la palanca impulsora de un movimiento de desarrollo comunitario que, basándose en la formación de los jóvenes, promueve la creación de la actividad empresarial a través de la cooperación. Desde la primera empresa cooperativa, Fagor S.Coop. fundada en 1956, y la fundación posterior de Caja Laboral como entidad financiera en 1959, se han sucedido la promoción de numerosas empresas cooperativas. El complejo formado por cooperativas industriales, de distribución y financieras, junto con el sistema educativo encabezado por MONDRAGON UNIBERTSITATEA, conforma hoy en día la Corporación Mondragón.

La Escuela Politécnica Superior enmarca sus actividades docentes y de investigación en el ámbito de las Ingenierías. En la actualidad cuenta con tres campus, el originario, situado en Mondragón, el campus ubicado en Ordizia y el de Orona Ideo en Hernani (Gipuzkoa).

La **Facultad de Empresariales** de Oñati, inició su actividad en 1960, promovida por iniciativa de un grupo de jóvenes alentados por el padre José M^a Arizmendiarieta.

A lo largo de su historia, se ha dedicado fundamentalmente a la impartición de formación dirigida al área administrativa-empresarial, cuyo desarrollo le ha llevado a centrar su actividad académica actualmente en los campos de la Gestión, Administración y Dirección de Empresas y Secretariado de Dirección.

Cuenta con dos campus, el originario situado en Oñati, y el campus de Bidasoa, ubicado en Irún e inaugurado en abril de 2003.

En 1978 nace en Eskoriatza la Escuela de Magisterio convertida hoy en la **Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación**. Su actividad inicialmente centrada en la formación de profesionales del ámbito educativo, ha ido ampliándose al ámbito de la Psicopedagogía y más recientemente al de la Comunicación Audiovisual. En la actualidad cuenta con otro campus en Aretxabaleta.

Con ello, esta facultad pretende cumplir una doble misión: por un lado, formar personas capaces de educar a la juventud mediante la transmisión de conocimientos y competencias y por otro, preparar profesionales para la realización de labores de gestión y coordinación en el ámbito de la comunicación en las empresas.

A estas dos Facultades y Escuela se suma la **Facultad de Ciencias Gastronómicas** de Mondragon Unibertsitatea (BCC - FCG), reconocida oficialmente en 2010 y que junto con el Centro de Investigación e Innovación en Alimentación y Gastronomía constituyen el **Basque Culinary Center**.

El Basque Culinary Center nace en marzo de 2009, impulsado por Mondragon Unibertsitatea y la participación de 7 cocineros vascos de reconocido prestigio así como las instituciones públicas vascas y del Estado. Tiene el objetivo de garantizar la continuidad de la cocina como polo de innovación en el futuro, lo que supone además la generación de conocimientos de alto nivel y la formación de profesionales cualificados; promover la investigación y transferencia de conocimiento en los profesionales de la alta cocina y los sectores empresariales y del conocimiento relacionados directa e indirectamente con la gastronomía.

Estructura de BCC - FCG

Basque Culinary Center - FCG, tal como hemos mencionado, es una Fundación que tiene como fines fundacionales la formación, investigación e innovación en el ámbito de las ciencias gastronómicas compuesta por 4 tipos de patronos en igual número de participación: chefs de referencia internacional, universidades y centros de investigación, instituciones públicas y empresas del sector de la alimentación.

Los órganos que componen la organización se presentan en la Tabla 2:

Tabla 1. Órganos que componen BCC.

ÓRGANO	COMPOSICIÓN	FUNCIONES
Patronato	<ul style="list-style-type: none"> · Empresas · Instituciones · Chefs 	- El Patronato es el órgano supremo de gobierno, administración y representación de la Fundación, y tendrá a su cargo todas aquellas facultades de dirección y control en la gestión de la Fundación que sean necesarias para la realización de los fines fundacionales.
Comité Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> · Miembros del patronato 	- El Patronato nombrará un Comité Ejecutivo, que será un órgano colegiado, de naturaleza ejecutiva, y se hallará compuesto por un mínimo de 3 personas y un máximo de 8, correspondiendo la determinación de su número al propio Patronato. El cargo durará mientras ostenten su condición de miembros de dicho Patronato y, en todo caso, hasta que se acuerde su cese.
Consejo de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> · Dir. General · Dir. Académico · Dir. Operaciones · Dir. Adm y Finanzas · Dir. I+D · Dir. Comunicación · Dir. Desarrollo Empresarial · Dir. Másteres y Cursos 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación, coordinación y desarrollo de las funciones universitarias. - Propuesta y seguimiento del Plan Estratégico de BCC. - Propuesta y seguimiento del PG general de BCC. - Gestión de las personas de BCC. - Seguimiento general de las actividades específicas de cada Departamento. - Control de gastos e ingresos según PG general de BCC.
Comité selección	<ul style="list-style-type: none"> · Dirección de Adm. y Finanzas · Director relacionado · Gestor de personal 	- Gestionar el proceso completo de selección de personal.
Comité de sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> · Responsable de Sostenibilidad · Técnico de Calidad · Gestor del Edificio · Representante del alumnado · Representante del profesorado 	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer, definir y hacer el seguimiento de los procesos de sostenibilidad. - Proponer, definir y hacer el seguimiento del plan de gestión de sostenibilidad anual (cualitativo y cuantitativo).
Comité Académico	<ul style="list-style-type: none"> · Dir. General · Dir. Académica · Dir. de Másteres y Cursos · Coord. Área cocina · Secretaría Académica 	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuir a la definición y el despliegue del Plan Estratégico en el ámbito académico y de formación continua. - Validar la propuesta de nuevas titulaciones, programas... - Contribuir a la elaboración y despliegue del PG anual del ámbito académico y de formación continua. - Aprobar y hacer el seguimiento de propuestas de planificación y organización académica, así como del

	<ul style="list-style-type: none"> · Técnico Máster y Cursos · Coordinadores de área · Representante del alumnado 	<p>PDI relacionado con la actividad docente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer un seguimiento de la marcha y resultados de la gestión académica y de los diferentes programas de formación continua y adoptar las decisiones necesarias para el cumplimiento de los objetivos. - Validar la revisión anual de los programas académicos y de formación continua y elaborar y proponer los cambios oportunos en el mismo (duración, contenidos, metodología, nuevas titulaciones, etc.). - Proponer y gestionar la red de alianzas necesarias para la gestión académica y de formación continua de BCC. - Analizar las inquietudes de los alumnos y profesores e identificar las oportunidades de mejora en el ámbito académico y de formación continua. - Estudiar las novedades y tendencias en el campo de la formación universitaria y proponer, participar y actuar en determinados ámbitos (foros, instituciones, colaboración con otras universidades, etc.). - Hacer seguimiento de actividades que se deben coordinar entre Oficina de estudiantes y Dpto. de Masters y cursos.
Equipo de Título de Grado / Master Universitario	<ul style="list-style-type: none"> · Dir. Académico · Coord. de lantalde-curso · Coord. de prácticas/TFG/TFM · Secretaría Académica · Coord. de Innovación Pedagógica · Coord. de título Máster 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientar la estrategia del título a la consecución de los objetivos formativos identificados en el perfil de egreso. - Coordinar las actividades a los distintos procesos de Formación Reglada. - Orientar las actividades a la consecución de los objetivos anuales y realizar su seguimiento - Resolver incidencias y tomar decisiones comunes para el Grado / Máster. - Coordinar las actividades de carácter docente del título de Grado / Máster. <p><i>*A lo largo del semestre 2 profesores y los delegados son invitados mínimamente a una de las reuniones de seguimiento del Equipo de Coordinación de Grado.</i></p>
Equipo de PDI (lantalde-curso)	<ul style="list-style-type: none"> · PDI · Colaboradores externos (cuando proceda) · Coord. de título (Grado o Máster) 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y realizar la actividad docente del semestre; - Recabar y analizar las inquietudes del PDI y alumnos/as e identificar las oportunidades de mejora. - Analizar, a su nivel, los resultados académicos y valorarlos en relación a los esperados.
Equipo de Captación de Grado / Máster Universitario	<ul style="list-style-type: none"> · Dir. General · Dir. Académico · Dir. Comunicación · Secretaría Académica 	<ul style="list-style-type: none"> - Definir los objetivos e indicadores de captación de Grado o Máster Universitario de cara al Plan de Gestión. Definir y hacer el seguimiento del Action Plan para la consecución de los objetivos identificados.
Equipo de Prácticas, TFG de Grado y TFM de Máster	<ul style="list-style-type: none"> · Dir. Académico · Coord. De Prácticas de cada curso · Coord. De TFG de cada vía de especialización · Secretaría Académica 	<ul style="list-style-type: none"> - Definir las estrategias de BCC en relación a las prácticas, TFG's y TFM's. - Coordinar las acciones de captación y asignación de prácticas, TFG's y TFM's - Hacer el seguimiento de la satisfacción de alumnos y empresas.
Servicios Académicos	<ul style="list-style-type: none"> · Miembros de PAS que suponen el personal de apoyo a la actividad de la Formación Reglada 	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades de: captación de alumnado, secretaría académica, gestión de horarios, relaciones con empresas e instituciones para Prácticas, TFG y TFM; atención a las necesidades de alumnos y PDI; y orientación profesional.
Equipo de Materia	<ul style="list-style-type: none"> · PDI de las asignaturas integradas en la misma materia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar la coordinación vertical (progresión en los cursos) de las asignaturas que componen una materia dentro de un título y entre títulos, con el fin de evitar solapamientos y duplicidades.
Comité de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> · Responsable de Calidad · Técnico de Calidad · Equipo del Sistema de Gestión · Representante del alumnado 	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer, definir y realizar el Sistema de Gestión de la Calidad. - Proponer y definir los procesos, procedimientos e instrucciones y el Manual de Gestión de la Calidad. - Elaborar un plan de gestión anual para la ejecución de la actividad de la Calidad - Difundir los procesos, procedimientos e instrucciones aprobados y hacer un seguimiento de su cumplimiento - Hacer el seguimiento a las auditorias y evaluaciones internas y externas - Hacer el seguimiento de indicadores de Calidad - Detectar y analizar las propuestas de mejora y fortalezas

Se trata de una estructura que permite y facilita la escucha de opiniones, a distintos niveles y en distintos momentos, de los alumnos y de las empresas, principales “grupos de interés” de nuestra actividad. Esta escucha permanente además de hacer partícipes a los grupos de interés en las decisiones claves de la empresa, es un motor de nuevas iniciativas para responder a las necesidades de la sociedad generando así adaptaciones y mejoras en nuestro funcionamiento.

A continuación, se presenta el organigrama con los órganos de gestión, coordinación y departamentos de la Facultad:

Organigrama

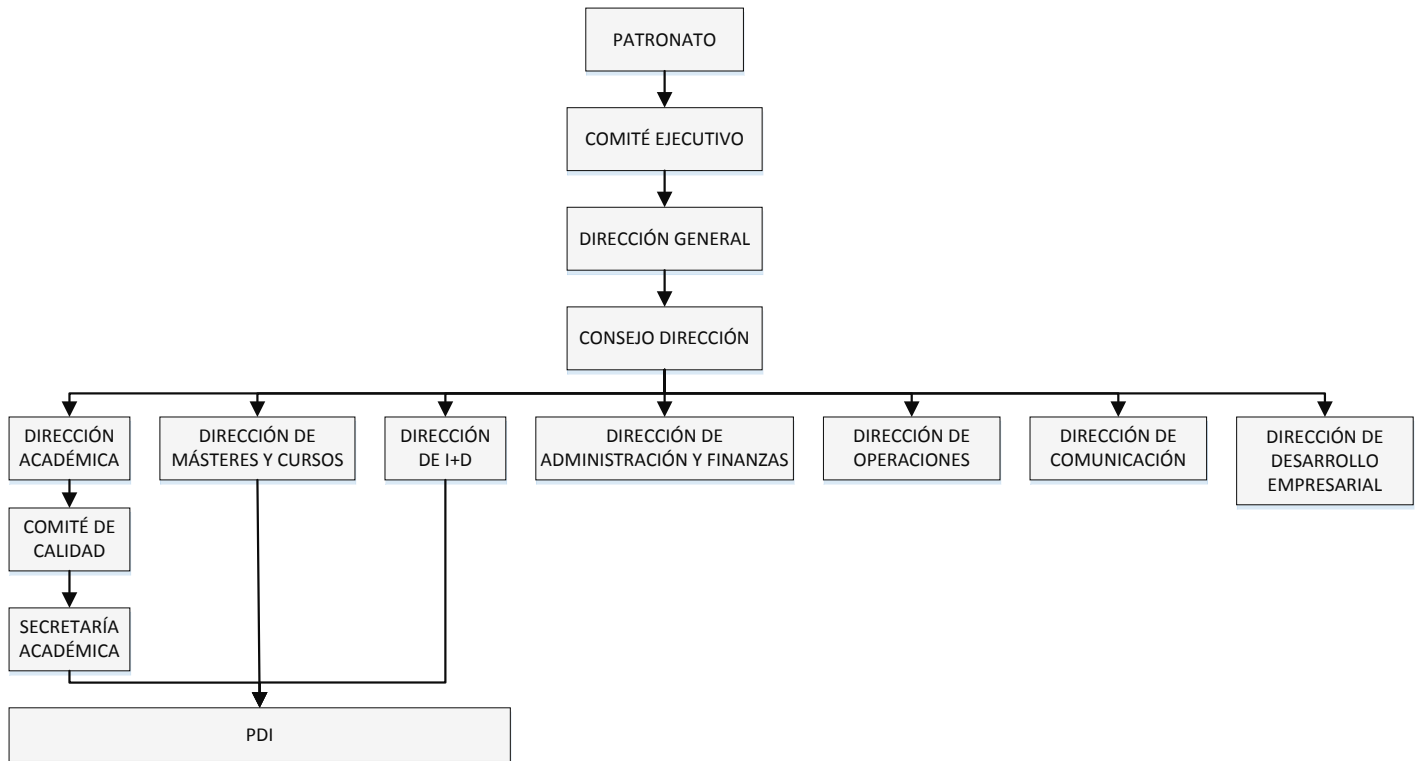


Ilustración 1. Organigrama de BCC

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. GENERALIDADES

Este Sistema de Garantía Interna de la Calidad de BCC– FCG se establece con objeto de garantizar la capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del Cliente (estudiantes, empleadores y sociedad en general), personal interno y los requisitos reglamentarios aplicables.

Así mismo, es objeto de nuestro sistema de garantía interna de la calidad, conseguir la satisfacción del Cliente (externo e interno), a través de la efectiva aplicación del mismo, incluyendo procesos de mejora continua y de anticipación ante cualquier tipo de problema.

1.2. APLICACIÓN

Dentro del Sistema de Garantía Interna de la Calidad se incluyen todas las actividades desarrolladas por BCC - FCG:

Tabla 2. Actividades desarrolladas en BCC.

FORMACIÓN REGLADA
· GRADO EN GASTRONOMÍA Y ARTES CULINARIAS
· MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS GASTRONÓMICAS
FORMACIÓN CONTINUA
· MASTERES
· CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN
· CURSOS PARA PROFESIONALES
· CURSOS CLUB
· CAMPAMENTOS GASTRONÓMICOS
· CURSOS INCOMPANY
INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y EMPRENDIZAJE
EVENTOS Y VISITAS

2. DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA

Este Manual de Garantía Interna de la Calidad de BCC - FCG-utiliza la terminología basada en la metodología para la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria promulgada por ANECA/UNIBASQ, así como la siguiente documentación:

- Estatutos y Reglamento Interno de Mondragon Unibertsitatea
- Estatutos y Reglamento Interno de BCC - FCG
- Normativa interna de BCC - FCG
- Plan Estratégico y Plan de Gestión de Mondragon Unibertsitatea
- Plan Estratégico y Plan de Gestión de BCC - FCG
- Política de Calidad
- Legislación vigente aplicable a la educación superior
- Criterios y Directrices de calidad del EEES (Espacio Europeo Educación Superior)
- Fichas de Proceso

3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

Para la estructuración y organización del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de BCC-FCG se han identificado los procesos, su interacción, los métodos y criterios para su realización; control, recogida y transmisión de la información para su funcionamiento; y la medición, seguimiento y análisis de los mismos para la toma de acciones.

Además de estos procesos de gestión de las actividades y servicios, el seguimiento de los objetivos planteados así como de los resultados obtenidos se realiza mediante el Plan de Gestión anual y el Plan Estratégico que se define cada cuatro años.

La gestión y seguimiento de toda la documentación del Sistema de Calidad de BCC-FCG se realiza mediante la aplicación informática KUDE. Esta documentación incluye procesos, procedimientos, indicadores, evidencias/documentos que permite un seguimiento y una gestión de la rendición de cuentas, las propuestas y las acciones de mejora.

3.1. MAPA DE PROCESOS

El Mapa de procesos de BCC-FCG (Figura 2) engloba los siguientes macroprocesos:

Procesos Estratégicos: Agrupa los procesos definidos para identificar y establecer objetivos estratégicos y de gestión, las actuaciones de las personas y equipos de BCC-FCG, y para desarrollar la marca y los planes comerciales de BCC.

Procesos de Actividades Clave: Estos procesos definen las actuaciones para el desarrollo de las actividades principales de la facultad: Formación Reglada, Formación Continua, I+D y emprendizaje y Eventos y Promoción.

Procesos de Mejora: Permiten hacer un seguimiento de los resultados de todos los procesos.

Procesos de soporte: Incluye procesos económico-financieros, de comunicación, de operaciones y del Sistema de Gestión, los cuales permiten gestionar todas las actividades de la organización.



Ilustración 2. Mapa de procesos de BCC.

A continuación se presentan todos los procesos y los procedimientos del SGIC de BCC, donde se especifican además los que están relacionados con la formación universitaria y responden a las directrices del Programa AUDIT:

Tabla 3. Directrices del programa AUDIT.

DIRECTRIZ	DESCRIPCIÓN
AUDIT 1.0. Política y objetivos de Calidad	El centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.
AUDIT 1.1. Garantía de la calidad de los programas formativos:	El centro debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.
AUDIT 1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	El centro debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.
AUDIT 1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	El centro/universidad debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.
AUDIT 1.4. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios	El centro/universidad debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.
AUDIT 1.5 Análisis y utilización	El centro/universidad debe dotarse de mecanismos que le permitan

Eventos y Visitas	EVEVE	Gestión de los eventos								
	EVVIS	Gestión de las visitas								
Mejora	MGFME	Gestión de las fuentes de mejora							X	
Económico-financieros	SEFIN	Gestión económico-financiera						X		
	SEINM	Gestión del Inmovilizado						X		
	SECON	Gestión de la Contabilidad Analítica						X		
Comunicación	SCCRM	Gestión de la comunicación en redes y medios								
Operaciones	SOBIB	Gestión de la Biblioteca						X		
	SOEDI	Gestión de edificios						X		
	SOINF	Gestión del sistema de información						X		
	SOCPR	Gestión de la compra del producto						X		
	SOCAF	Gestión de la cafetería						X		
Sistema de Gestión	SGSGE	Gestión del sistema de gestión	X							
	SGSOS	Gestión de la sostenibilidad	X					X		
PROCEDIMIENTOS	PACLB	Adquisición y catalogación de libros						X		
	PADSMG	Admisión, selección y matriculación (Grado)			X					
	PADSMM	Admisión, selección y matriculación (Máster Universitario)			X					
	PAPAI	Análisis de procesos, procedimientos y auditorías internas	X							
	PGCDO	Gestión y control de documentos	X							
	PNCAC	Gestión de las no conformidades, acciones correctivas y preventivas	X							
	PRAEA	Reconocimiento académico de los estudios/actividades		X						
	PSBIB	Servicios de la biblioteca						X		
	PSUSP	Suspensión de enseñanzas		X						
	PRSPM	Gestión de las reclamaciones, sugerencias y propuestas de mejora	X						X	
	PAIAFC	Acceso, inscripción y/o admisión en Formación Continua								
	PCOMU	Acciones de comunicación								
	PCOSA	Preparación de eventos en cocina y sala								
	PGPFC	Gestión de las prácticas de másteres y cursos de especialización								
	PRETO	Desarrollo de los retos empresariales								
PGPON	Gestión de los ponentes									
PPETF	Planificación de prácticas de profesionalización									

Todos los procesos se detallan mediante una ficha de proceso que incluye una descripción del proceso y un diagrama de flujo.

La **parte descriptiva** incluye el nº de revisión que le corresponde, la fecha de aprobación de la última revisión, el historial de revisiones y se identifica quién es el propietario del proceso y los propietarios en el despliegue. Además, se explicita el objeto del proceso y su alcance y se hace mención al diagrama de flujo que representa gráficamente la parte descriptiva de la ficha.

En los siguientes apartados se identifican los proveedores y clientes, y las entradas y salidas del proceso; cuáles son los indicadores de seguimiento del proceso y qué evidencias y documentos justifican la ejecución del proceso. Se especifica también qué otros procesos del SGIC se hallan relacionados con el proceso de que se trate en cada caso, y si se han definido procedimientos que detallen el modo de proceder para la realización de una o varias actividades, acciones o fases del proceso.

Todas las fichas de proceso se completan con tres tablas: la tabla 'Rendición de cuentas' que explica el modo en el que el propietario del proceso hará el descargo a los grupos de interés, la tabla 'Indicadores' y la tabla 'Evidencias'.

El **diagrama de flujo** describe gráficamente las fases del proceso, los inputs, evidencias, procesos y procedimientos relacionados y los agentes que intervienen en el proceso. Los símbolos empleados en la representación gráfica del diagrama de flujo de los procesos son:

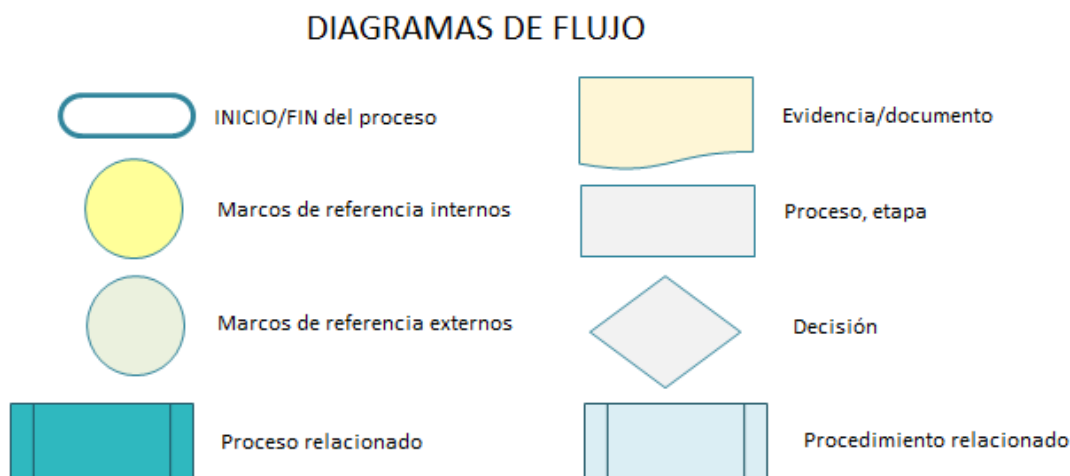


Ilustración 3. Explicación de los símbolos de los diagramas de flujo

3.2. MANUAL DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

Este Manual de Garantía Interna de la Calidad (en lo sucesivo, Manual) se considera un documento de uso interno en BCC – FCG.

Este es elaborado, modificado y distribuido por el Responsable de Calidad de la organización, y aprobado por el Patronato. El Responsable de Calidad es el responsable de controlar la distribución, en el caso de que se distribuya externamente.

Se consideran “copias controladas” a aquellas bajo control documental, es decir, aquellas que se encuentran dentro de la documentación vigente de la intranet de BCC - FCG, y son actualizadas cada vez que se produzca un cambio o revisión en este manual. El resto de copias se consideran como “Copias No controladas”, no estando bajo ningún tipo de control documental.

Existe una única copia original del Manual, en poder del Responsable de Calidad, en formato papel.

Las actualizaciones o modificaciones del mismo se realizan en el Comité de Calidad, son aprobadas por el Consejo de Dirección y la última versión se divulga en la página web de BCC y en el programa informático KUDE.

La distribución interna del Manual en la universidad, se realiza mediante notificación y envío del e-mail correspondiente a las partes interesadas y se presenta ante Patronato y Comité Ejecutivo.

Las copias no controladas se utilizan como informativas, no comprometiéndose la Universidad a su actualización y control.

Las versiones anteriores a la vigente son archivadas en la intranet, convenientemente identificadas con el fin de poder comparar las diferencias entre las diferentes versiones. El estado de revisión en el que se encuentra el Manual figura en el encabezado de página.

La modificación de cualquier página y la incorporación de una nueva o supresión de una existente, implica un nuevo número de revisión de la totalidad del Manual. Cuando se realizan modificaciones, el/la Coordinador/a de Calidad, registra en la parte superior del manual el nº de revisión del Manual y la fecha de aprobación de la última revisión; y en el apartado de historial de revisiones (situado al comienzo del documento), el nº de revisión, la fecha de aprobación de la revisión, y la descripción de la modificación introducida.

3.3. GESTIÓN DOCUMENTAL

Todos los documentos relacionados con el Sistema de Garantía Interna de la Calidad, una vez elaborados por el responsable del proceso correspondiente, siguen la misma operativa de aprobación, distribución y control que la seguida con el Manual de Garantía Interna de la Calidad.

Los procesos del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, para dar cumplimiento a los requisitos especificados en este manual, se encuentran referenciados en el mapa de procesos correspondiente, traduciéndose en la ficha de proceso como base documental al Sistema.

Todos los procesos y procedimientos se hallan identificados mediante un código de proceso o de procedimiento, respectivamente.

La gestión de las revisiones se realiza directamente en el Programa informático KUDE, y en la propia ficha de proceso o de procedimiento, en el apartado de historial de revisiones.

Para la gestión de los documentos tipo (plantillas) y registros existe el procedimiento “PGCDO – Gestión y Control de Documentos”.

4. RESPONSABILIDADES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

4.1. COMPROMISOS DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

El Consejo de Dirección de BCC - FCG, se compromete a:

- Comunicar a la organización la importancia del cumplimiento de los requisitos de clientes, legales y reglamentarios.
- Informar y mantener actualizados la Política de Calidad y los objetivos de calidad.
- Llevar a cabo periódicamente las reuniones de seguimiento del Plan de Gestión, en los que se revisa la disponibilidad de los recursos necesarios.

4.2. ENFOQUE AL CLIENTE

El Consejo de Dirección de BCC - FCG, entiende que el único enfoque válido para que el Sistema de Garantía de la Calidad logre sus objetivos, es que éste asegure que las necesidades y expectativas de los clientes, y los requisitos legales y reglamentarios relativos a los procesos y los servicios, se conviertan en requisitos internos, y que éstos se cumplan.

4.3. POLÍTICA DE CALIDAD Y POLÍTICA DE PDI Y PAS

El Consejo de Dirección de BCC- FCG adecua la Política de la Calidad, y los objetivos que de ella se derivan, a los propósitos de la organización, estableciendo los mismos en el Plan de Gestión aprobado por el Patronato, y cuyo control se realiza en las reuniones del Comité de Dirección.

POLÍTICA DE CALIDAD:

Tal como se recoge en el Plan Estratégico de la Mondragon Unibertsitatea (MU), la calidad es uno de los retos más importantes planteados en el mismo.

La Facultad de Ciencias Gastronómicas, como centro adscrito a dicha entidad, no puede ignorar el reto y manifiesta una voluntad decidida en implantar una política de calidad que, considerando su especificidad, esté en consonancia con la definida a nivel de MU.

La actividad de BCC - FCG se desarrolla, fundamentalmente, en el ámbito de la formación, siendo algunas de las particularidades de este ámbito, en lo que a su actividad se refiere, las siguientes:

- *La calidad implica la involucración y participación de todas las personas que integran la universidad en el proceso de mejora. Desde los trabajadores hasta progresivamente, los propios alumnos, deben estar identificados en la gestión y en la mejora de los procesos educativos.*
- *La formación es un servicio que tiene que ser pertinente en relación con las necesidades que expresan sus clientes.*
- *La calidad del servicio prestado debe ser controlada durante todo el proceso de formación integral del cliente.*

*Partiendo desde la propia misión, principios y valores, la satisfacción del cliente es la que debe guiar en última instancia la actividad de la facultad lo que implica la puesta en práctica de una concienzuda gestión de la calidad. En este sentido, desde BCC - FCG-se entiende la **calidad como un modelo de gestión** basado en los siguientes principios:*

- *La calidad se entiende como un sistema interrelacionado de procesos, que permitan asegurar la satisfacción de las personas que desarrollan su labor en la facultad, así como de los clientes a los que ofrece sus servicios y productos.*
- *El sistema de calidad no es una mera inspección de los procesos que se realizan y se pretenden realizar en la facultad, sino un mecanismo que posibilite su análisis y reflexión.*
- *El sistema de calidad es integrador, es decir, contempla las diferentes áreas/actividades que configuran la entidad (docencia, investigación, administración, gestión).*
- *El sistema de calidad es participativo, involucrando y facilitando la participación de todo el colectivo (docente y no docente).*
- *El sistema de calidad está dotado de una serie de herramientas de gestión (comité de calidad, procedimientos, indicadores...) que permiten medir su nivel, realizar su seguimiento y, en su caso, llevar a cabo las adaptaciones y cambios necesarios en la organización.*

*En definitiva, se plantea el establecimiento de un **Sistema de Garantía Interna de la Calidad** en la Facultad de Ciencias Gastronómicas, que integra los principios citados debidamente documentados, y que se nutre de la revisión continua de los procesos y actuaciones llevadas a cabo en la facultad.*

OBJETIVOS

Los objetivos que se persiguen mediante la definición e implantación de este Sistema de Garantía Interna de la Calidad son:

- 1. Participar activamente en el proceso de mejora continua puesto en marcha a nivel de Mondragon Unibertsitatea y concretando en el Plan de Calidad para la misma.*
- 2. Fomentar una actitud dirigida hacia la mejora continua en todos los niveles de la facultad.*
- 3. Revisar y adaptar los diferentes procesos que se llevan a cabo en la facultad enfocándolos hacia la satisfacción de sus clientes y del personal.*
- 4. Garantizar el cumplimiento de la normativa legal aplicable a todas las actividades de la organización.*
- 5. Promover acciones encaminadas hacia la mejora continua de los procesos que se desarrollan en la entidad.*

El Consejo de Dirección de BCC - FCG hace pública esta Política de Calidad y se asegura que es conocida y entendida por todo el personal implicado en el proceso de enseñanza/aprendizaje.

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE PDI Y PAS:

Basque Culinary Center es un proyecto basado en las personas, cuya razón de ser es:

Desarrollar el potencial de la gastronomía como motor económico y social

Para lo cual propiciará:

- La formación basada en competencias y valores y el aprendizaje a lo largo de la vida como elemento clave de desarrollo.*
- La investigación, transferencia, innovación y emprendimiento como factores de progreso sostenible.*

El modelo organizativo está inspirado en valores, que son la pasión, la orientación a la excelencia, la innovación y el compromiso social.

Conscientes de la importancia de las personas en el desarrollo de nuestro proyecto, BCC fomenta, evalúa y valora en las personas de la Institución la actitud positiva-constructiva, la responsabilidad, el compromiso, la disponibilidad, la flexibilidad, su capacidad de motivación de personas y su desempeño. Y se tienen en cuenta tanto en el desarrollo de las personas ya integradas en BCC como en la selección e incorporación de nuevas personas.

En BCC prestamos especial atención a la capacidad pedagógica, la capacidad científico-tecnológica, la generación de nuevas actividades, la capacidad de gestión y la calidad en el servicio de todas las personas que se incorporan a la Institución.

La formación reglada en un modelo lingüístico bilingüe, la movilidad de nuestros estudiantes e investigadores, el apoyo a nuestras empresas y su internacionalización requieren el desarrollo de una política de selección, formación y capacitación de las personas de BCC en dos idiomas: castellano e inglés.

La Ley Orgánica de Universidades, la Ley de la Ciencia, la excelencia en la investigación y transferencia, y la calidad de la docencia, requieren la incorporación creciente de PDIs con titulación de doctor. Para cumplir con este requisito, BCC fomentará la incorporación de doctores y doctoras, promoverá que el PDI obtenga el grado de doctor e impulsará el incremento de PIF (Personal Investigador en Formación).

La orientación práctica de nuestra formación reglada requiere también de perfiles de PDIs que lideren nuestra actividad de grado y másteres y la parte más práctica de la gastronomía.

El reto de desarrollar la actividad de formación continua acorde con la formación especializada requerida por las empresas, nos exige también la integración de personas con titulación superior y experiencia profesional contrastada.

La diversidad de actividades requiere del PAS una alta formación que permita su capacitación y desarrollo de competencias para dar respuesta a las diferentes necesidades de apoyo a los negocios, departamentos y áreas.

BCC ofrece un entorno de trabajo que facilita el aprendizaje basado en la práctica, la experimentación y la formación tanto individual como colectiva.

Por todo ello, el consejo de dirección se compromete a gestionar nuestra institución comunicando, liderando e impulsando esta política en cooperación con otras instituciones y agentes, aportando todos los medios a su alcance necesarios para el cumplimiento de los objetivos previstos en ella materializándola en el plan de gestión anual.

PLANIFICACIÓN

4.4.1. Objetivos de la Calidad y Mejora Continua

El Consejo de Dirección de BCC - FCG-establece objetivos para todos los procesos considerados clave y a todos los niveles relevantes de la organización. Estos objetivos son medibles y derivados de la anterior Política de Calidad.

Todos los procesos tienen además establecidos unos indicadores que se miden anualmente, excepto los considerados *clave* (forman parte del cuadro de mando del Plan de Gestión) que trimestralmente se realiza un seguimiento de los mismos en el Consejo de Dirección y el Comité Ejecutivo y anualmente en el

Patronato. Por otra parte, existen indicadores denominados *estratégicos* que presentan objetivos a cuatro años y se les realiza un seguimiento anual.

Para obtener el nivel de calidad exigido en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior, se ha diseñado un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC), donde se establece un modo sistematizado para el desarrollo de la actividad de Basque Culinary Center-Facultad de Ciencias Gastronómicas, existiendo el compromiso de poner en marcha los medios que aseguren y demuestren la correcta gestión de dicho sistema.

Es por ello que en las actividades que se desarrollan en BCC - FCG, la garantía de la calidad en sus programas y títulos es fundamental y contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación.

Los elementos del SGIC establecidos para la consecución de la mejora continua son las siguientes:

- **Encuestas:** Las encuestas las cumplimentan los diferentes grupos de interés y permiten detectar puntos fuertes a mantener o potenciar así como debilidades o aspectos a mejorar.

- **Reclamaciones, sugerencias y/o propuestas de mejora:** Todas las personas implicadas en los procesos tienen la posibilidad de realizar reclamaciones, sugerencias o propuestas de mejora cumplimentando un formulario.

- **Autoevaluación:** Herramientas como autoinformes de verificación, seguimiento y acreditación de las titulaciones, reuniones de seguimiento o Informes de autoevaluación, permiten identificar acciones de mejora.

- **Auditorías externas, evaluaciones externas:** Los informes originados a partir de los informes de verificación (programa VERIFICA), los de seguimiento (programa MONITOR) o los de acreditación (programa ACREDITA) de las titulaciones permiten avanzar en la mejora continua.

- **Análisis del resultado de los procesos o servicios/productos:** Anualmente se analiza la evolución de los indicadores de los últimos cinco años de los procesos agrupados por macroprocesos y da lugar a la obtención de fortalezas y propuestas de mejora.

- **Análisis de procesos y procedimientos, y auditorías internas:** Los propietarios de cada proceso y procedimiento revisan y evalúan anualmente el cumplimiento de los mismos. Además cuatrienalmente se realizan auditorías internas de todos los procesos y procedimientos siguiendo el procedimiento "PAPAI – Análisis de procesos, procedimientos y auditorías internas".

- **Rendición de cuentas:** Esta acción se utiliza para evaluar y comunicar el resultado de los procesos, servicios o actividades a los grupos de interés.

4.4.2. Planificación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad

En el proceso de Seguimiento del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, se definen las acciones, adecuadas a la organización, necesarias para el cumplimiento de los objetivos que en ella se establecen. De este modo, será competencia del **Comité de Calidad** realizar el seguimiento del adecuado desarrollo del sistema. Este Comité es nombrado por el Consejo de Dirección.

Así mismo, durante el Seguimiento de las acciones recogidas en el Plan de Gestión, se establece la planificación de los cambios del Sistema de Garantía Interna de la Calidad ante situaciones nuevas o cambiantes que pudieran afectarle.

4.4. RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIÓN

El Consejo de Dirección de BCC - FCG mantiene actualizado y divulgado el organigrama. Las funciones y responsabilidades de los diferentes órganos de la organización se definen en los procesos referenciados en el presente Manual.

4.5.1. Responsable del SGIC

El Consejo de Dirección de BCC - FCG, como máximo responsable de la calidad, delega en el Comité de Calidad y, en concreto, en el Responsable de Calidad, la representación del Consejo de Dirección, quien con independencia de otras funciones, posee la autoridad de asegurar que los procesos del Sistema de garantía interna de la calidad son establecidos y mantenidos, y promover el conocimiento de los requisitos de los clientes y de la legislación aplicable, en todos los niveles de la organización. Dicho representante informará al Consejo de Dirección sobre el funcionamiento del sistema y de las necesidades de mejora.

En el caso de que apareciesen discrepancias en la aplicación de las actividades definidas en la documentación del sistema, se someterán éstas a la decisión del Consejo de Dirección.

4.5.2. Comunicación Interna/Externa

a) Comunicación interna.

La información relativa a los resultados de los procesos del Sistema de Garantía de la Calidad y su eficacia es comunicada a los diferentes niveles de la organización por el Comité de Calidad. Se utilizan para esta comunicación interna los canales habituales como pueden ser las reuniones de los distintos departamentos, órganos de gestión...

Además, cualquier persona puede realizar aportaciones sobre el sistema a través del propio proceso “MRSPM – Gestión de Reclamaciones, Sugerencias y Propuestas de mejora” diseñado para tal fin.

b) Comunicación externa y rendición de cuentas a los grupos de interés.

Externamente, uno de los cauces de comunicación de mayor importancia es la página WEB. La comunicación externa se realiza de distintas formas en función de los distintos grupos de interés de la universidad.

La rendición de cuentas está dirigida a todos los grupos de interés donde se les comunica el resultado de un proceso determinado. Estos resultados pueden estar dirigidos a la divulgación u orientados hacia la evaluación como los descargos del Plan de Gestión o los Informes de seguimiento y acreditación del título.

Todas las consideraciones/aportaciones realizadas por las distintas partes interesadas (estudiantes, empleadores y sociedad) son tenidas en cuenta a la hora de realizar modificaciones y/o mejoras del Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

5. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

Durante la planificación de los servicios y procesos se estudian los espacios, equipos, sistemas e instalaciones necesarias para lograr una eficaz realización de estos servicios y procesos, que incluye la definición de su mantenimiento.

Igualmente, durante el seguimiento del sistema de garantía de la Calidad, se analizan los factores físicos y humanos del entorno de trabajo, para lograr la conformidad del servicio/proceso y, en especial, aquellos que pudieran afectar a la seguridad de los trabajadores.

Así mismo, se establecen los recursos necesarios para el mantenimiento del nivel adecuado de orden y limpieza de los locales e instalaciones.

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra potencialmente indeseable.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Documento: Información y su medio de soporte.

Eficacia: Extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Evidencias de la auditoría: Registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información, que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Instrucción: Descripción concreta de realizar una determinada tarea.

Manual: Documento donde se especifica la misión, visión, política y objetivos de la organización con respecto a la calidad, así como la estructura del SGIC.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo: Algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Planificación: Parte de la Gestión enfocada al establecimiento de los objetivos y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos.

Política: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento: Conjunto de pasos detallados para desarrollar la actividad. Se trata de la forma específica de llevar a cabo una actividad o servicio.

Proceso: Conjunto de actividades o servicios mutuamente relacionados o que interactúan, y transforman elementos de entrada en resultados.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema de Gestión: Sistema que tiene un conjunto de elementos mutuamente relacionados y que interactúan, para establecer los objetivos y la política, para lograr dichos objetivos.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Validación: Confirmación mediante el suministro de una evidencia objetiva de que se han cumplido los objetivos para una utilización o aplicación específica prevista.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de la evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados

ANEXO. Listado de Fichas de procesos existentes:

ESTRATEGIA	ESDPE - Elaboración y Despliegue del Plan Estratégico	Rev.: 1
	<p><u>Objeto:</u> Desplegar la misión, visión y valores de BCC-FCG, de modo que se desarrollen las principales líneas estratégicas de actuación, así como mantener un seguimiento del cumplimiento de los objetivos e indicadores asociados a dichas estrategias.</p> <p><u>Responsable del proceso:</u> Patronato</p>	
	ESDPG - Elaboración y Despliegue del Plan de Gestión	Rev.: 1
	<p><u>Objeto:</u> Identificar objetivos, planificar recursos y realizar el seguimiento del Plan de Gestión.</p> <p><u>Responsable del proceso:</u> Patronato</p>	
	ESDMP – Desarrollo de la Marca y el Posicionamiento	Rev.: 1
	<p><u>Objeto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ser considerado como el mejor centro del mundo en conocimiento aplicado sobre gastronomía y experiencia culinaria a través de actividades de formación, innovación, emprendimiento y promoción. - Generar un interés permanente en los mercados prioritarios, por pertenecer a los distintos colectivos y grupos de interés afiliados (estudiantes universitarios, profesionales, entusiastas, empresas, instituciones públicas, cocineros...) del Basque Culinary Center; tomando parte activa en el despliegue de las actividades del Centro y otorgándoles un valor de marca asociada. <p><u>Responsable del proceso:</u> Director de Comunicación</p>	
	ESPCP – Despliegue de planes comerciales y patrocinios	Rev.: 2
	<p><u>Objeto:</u> Buscar y mantener colaboración con entidades con los que compartir objetivos y desarrollar una alianza estratégica.</p> <p><u>Responsable del proceso:</u> Director de Desarrollo Empresarial</p>	
PERSONAS	EPPDT – Gestión de Personas y Dedicación de Trabajo	Rev.: 2
	<p><u>Objeto:</u> Incorporar personas que respondan al perfil requerido para el desarrollo de las actividades que se le asignen.</p> <p><u>Responsable del proceso:</u> Director de Administración y Finanzas</p>	
	EPFPP – Formación de PDI y PAS	Rev.: 1
<p><u>Objeto:</u> Ampliar el conocimiento y formación de las personas para el desarrollo profesional alineado con la estrategia de BCC-FCG.</p> <p><u>Responsable del proceso:</u> Director de Administración y Finanzas</p>		

FORMACIÓN REGLADA	FRGCA – Garantía de la Calidad de los Programas Formativos	Rev.: 3
	<i>Objeto:</i> Gestionar los mecanismos que permitan diseñar, mantener y renovar la oferta formativa de BCC - FCG, desarrollando metodologías para la aprobación, control y revisión periódica de sus programas formativos.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director Académico	
	FRDPD – Diseño y Desarrollo del Plan Docente	Rev.: 2
	<i>Objeto:</i> Definir, elaborar y realizar un seguimiento a la oferta educativa donde se incluya además el Plan Estratégico de la misma.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director Académico	
	FRGME – Gestión de la Movilidad del Estudiante	Rev.: 3
	<i>Objeto:</i> Impulsar y gestionar el intercambio de estudiantes a nivel nacional e internacional con el objetivo de completar su formación de formación.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director Académico	
	FRODE – Orientación al estudiante y Desarrollo de la Enseñanza	Rev.: 3
<i>Objeto:</i> Acompañar al estudiante durante el desarrollo del programa formativo a través de una atención personalizada, favoreciendo en todo momento el desarrollo social y personal del estudiante, de modo que logre la titulación necesaria para el ejercicio profesional.		
<i>Responsable del proceso:</i> Director Académico		
FROPE – Gestión de la Orientación Profesional del Estudiante	Rev.: 3	
<i>Objeto:</i> Dar a conocer a los estudiantes de último curso de la titulación las distintas posibilidades existentes para continuar con otros estudios y/o acceder al mercado laboral.		
<i>Responsable del proceso:</i> Director Académico		
FRPAE – Definición de Perfiles y Admisión de Estudiantes	Rev.: 3	
<i>Objeto:</i> Comprobar la adecuación entre los perfiles definidos en los programas formativos planteados desde BCC-FCG y las solicitudes de admisión recibidas.		
<i>Responsable del proceso:</i> Director Académico		
FRPIT – Publicación de Información sobre Titulaciones	Rev.: 3	
<i>Objeto:</i> Garantizar la publicación periódica de la información actualizada relativa a las titulaciones y los programas.		
<i>Responsable del proceso:</i> Director Académico		
FRPPR – Gestión de las Prácticas de Profesionalización	Rev.: 3	
<i>Objeto:</i> Potenciar y completar la formación de los estudiantes a través de prácticas en distintos establecimientos y organizaciones, cuya actividad esté directamente relacionada con su formación, y sea acorde con el perfil profesional de la titulación.		
<i>Responsable del proceso:</i> Director Académico		

FORMACIÓN CONTINUA	FCCAM – Gestión de campamentos gastronómicos	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Definir, elaborar y gestionar correctamente los campamentos gastronómicos organizados por BCC.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director de Másteres y Cursos	
	FCCLU – Gestión de cursos club	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Definir, elaborar y gestionar correctamente los cursos club para entusiastas organizados por BCC.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director de Másteres y Cursos	
	FCCPR – Gestión de cursos para profesionales	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Definir y gestionar los cursos para profesionales que se ofertan (talleres, seminarios y masterclass) dando una respuesta de calidad, cubriendo las necesidades presentes y futuras.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director de Másteres y Cursos	
	FCINC – Gestión de cursos incompany	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Definir, elaborar y gestionar adecuadamente los cursos Incompany que se ofertan a las empresas externas.	
<i>Responsable del proceso:</i> Director de Másteres y Cursos		
	FCMCE – Gestión de másteres y cursos de especialización	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Definir y gestionar adecuadamente los másteres y cursos de especialización.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director de Másteres y Cursos.	

EVENTOS Y VISITAS	EVEVE – Gestión de los eventos	Rev.: 2
	<i>Objeto:</i> Gestionar adecuadamente los eventos que se llevan a cabo por BCC.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director de Operaciones	
	EVVIS – Gestión de las visitas	Rev.: 1
<i>Objeto:</i> Gestionar adecuadamente las visitas recibidas de personal interesado en conocer las instalaciones y actividades de BCC.		
<i>Responsable del proceso:</i> Director de Operaciones		

I+D+i Y EMPRENDIZAJE	IEGII – Gestión de la investigación interna	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Gestionar adecuadamente los proyectos de investigación que se llevan a cabo internamente.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director de I+D+i	
	IEPCP – Ciclo de vida de proyectos I+D+i financiados en convocatorias públicas	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Gestionar de forma correcta los proyectos de investigación, desarrollo e innovación financiados en convocatorias públicas.	
<i>Responsable del proceso:</i> Director de I+D+i		
I+D+i Y EMPRENDIZAJE	IEPDE – Gestión, promoción y desarrollo de emprendizaje	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Fomentar el emprendimiento y apoyar a los emprendedores en la generación de nuevos modelos de negocio.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director de I+D+i	
I+D+i Y EMPRENDIZAJE	IEPPS – Ciclo de vida de proyectos I+D+i financiados mediante prestaciones de servicio	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Gestionar de forma adecuada los proyectos de investigación, desarrollo e innovación financiados mediante prestación de servicio.	
<i>Responsable del proceso:</i> Director de I+D+i		
MEJORA	MGFME – Gestión de las fuentes de mejora	Rev.: 0
	<i>Objeto:</i> Asegurar la eficacia de los procesos e impulsar su mejora continua, para cumplir con los objetivos identificados en los indicadores de los procesos del Sistema de Gestión.	
<i>Responsable del proceso:</i> Responsable de Calidad		
ECONÓMICO - FINANCIEROS	SEFIN – Gestión económico-financiera	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Realizar una gestión eficaz y eficiente y acorde a la legislación vigente, de los recursos económico-financieros de la Institución.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director de Administración y Finanzas	
	SECON – Gestión de la Contabilidad Analítica	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Gestionar, analizar y administrar todos los costes e ingresos generados en cada departamento con el fin de determinar la rentabilidad total de cada uno de ellos.	
<i>Responsable del proceso:</i> Director de Administración y Finanzas		
ECONÓMICO - FINANCIEROS	SEINM– Gestión del Inmovilizado	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Realizar una gestión eficaz y eficiente de todos los materiales disponibles y adquiridos en la organización.	
<i>Responsable del proceso:</i> Director de Administración y Finanzas		

OPERACIONES	SOBIB– Gestión de la Biblioteca	Rev.: 3
	<i>Objeto:</i> Difundir los recursos de información y dar acceso a los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de los procesos de aprendizaje y creación de conocimiento de la Universidad.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director Académico	
	SOCAF– Gestión de la Cafetería	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Realizar una gestión eficaz de los servicios de la cafetería para que los clientes queden satisfechos.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director de Operaciones	
OPERACIONES	SOCPR– Gestión de la Compra del Producto	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Realizar las compras de productos y servicios de manera eficaz y eficiente teniendo en cuenta la satisfacción del peticionario.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director de Operaciones	
	SOEDI – Gestión del Edificio	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Mantener de forma adecuada y eficiente tanto el edificio, las instalaciones o el mobiliario para dar el mejor servicio, confort y seguridad a las actividades del centro.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Director de Operaciones	
OPERACIONES	SOINF – Gestión de Sistemas de Información	Rev.: 2
	<i>Objeto:</i> Dar servicio al BCC proporcionando soluciones integradas, innovadoras y adecuadas.	
<i>Responsable del proceso:</i> Director de Operaciones		

SISTEMA DE GESTIÓN	SGSGE– Gestión del Sistema de Gestión	Rev.: 3
	<i>Objeto:</i> Disponer una base documental en BCC – FCG que sirva de soporte de los procesos que existen o como evidencia de la ejecución de los mismos, que defina las mejores prácticas a realizar para su gestión y que esté permanentemente actualizada. Además, debe ser la herramienta para la mejora continua de los procesos.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Responsable de Calidad	
SISTEMA DE GESTIÓN	SGSOS– Gestión de la Sostenibilidad	Rev.: 1
	<i>Objeto:</i> Diseñar e identificar aquellas acciones de control y prevención de la contaminación ambiental, contribuyendo a la protección del MA.	
	<i>Responsable del proceso:</i> Responsable de Operaciones	