



MANUAL DE CALIDAD

GRADO Y MÁSTER OFICIAL EN ORGANIZACIÓN DE EVENTOS, PROTOCOLO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

1. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

El Espacio Europeo de Educación Superior y los nuevos cambios introducidos en la normativa española, como el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y posterior modificaciones (RD 861 de 2010, RD 534 de 2013, RD 975 de 2014 y RD 43 de 2015) establece una nueva organización de las enseñanzas universitarias que responde no sólo a un cambio estructural sino que además impulsa un cambio en las metodologías docentes, que centra el objetivo en el proceso de aprendizaje del estudiante, en un contexto que se extiende ahora a lo largo de la vida.

Para conseguir estos objetivos, en el diseño de un título deben reflejarse más elementos que la mera descripción de los contenidos formativos.

Este nuevo modelo concibe el plan de estudios como un proyecto de implantación de una enseñanza universitaria. Como tal proyecto, para su aprobación se requiere la aportación de nuevos elementos como:

- justificación,
- objetivos,
- admisión de estudiantes,
- contenidos,
- planificación,
- recursos,
- resultados previstos
- y sistema de garantía de calidad.

"TODA LA FORMACIÓN DE IMEP, INCLUIDOS LOS TÍTULOS DE GRADO Y MÁSTER SE GESTIONAN MEDIANTE UN SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD (SGC) BASADO EN ISO9001:2015 Y CERTIFICADO POR EQA"

La autonomía en el diseño del título se combina, además, con un adecuado sistema de evaluación y acreditación por parte de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y la Agencia Valenciana de Evaluación i Prospectiva (AVAP) de la Comunitat Valenciana, que permitirá supervisar la ejecución efectiva de las enseñanzas e informar a la sociedad sobre la calidad de estas.

La concreción del sistema de verificación y acreditación permitirá el equilibrio entre una mayor capacidad de las universidades para diseñar los títulos y la rendición de cuentas orientada a garantizar la calidad y mejorar la información a la sociedad sobre las características de la oferta universitaria.

La acreditación de un título se basará en la verificación del cumplimiento del proyecto presentado por la Universidad.

¿Por qué un Sistema de Garantía de Calidad?

El Sistema de Garantía de Calidad (SGC) tiene como objeto asegurar la calidad de los títulos de la Universidad Miguel Hernández, a través de herramientas que:

“Faciliten el cumplimiento de los estándares en materia de calidad, permitan analizar puntos fuertes y posibles áreas de mejora, guíen en la toma de decisiones estratégicas en materia de calidad de las enseñanzas, con el doble objetivo de cumplir con los requisitos aprobados por el Ministerio de Educación en las memorias verificadas de cada título y mejorar la calidad de la docencia y los servicios prestados”.

Los responsables del SGC son los encargados de llevar un control sobre los diferentes aspectos que confieren al título tales como los objetivos, ingreso de estudiantes, planificación y desarrollo de las enseñanzas, orientación de los estudiantes, personal académico y apoyo, recursos y servicios, así como los resultados académicos y la transición a la vida profesional.

RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL MÁSTER OFICIAL EN ORGANIZACIÓN DE EVENTOS, PROTOCOLO Y RELACIONES INSTITUCIONALES.

ÓRGANO	GRADO OFICIAL	MÁSTER OFICIAL
Órgano Regulador	Junta del Centro	Junta del Centro
Órgano de coordinación y seguimiento de las enseñanzas	Comisión Académica de Grado	Consejo de Máster
Responsable del título	Director Académico	Director Académico

¿Cómo lo hacemos?

La memoria del título verificada es la herramienta que sirve de directriz para la planificación del SGC, el cual tiene como herramienta de desarrollo la aplicación para la acreditación y seguimiento de los títulos.

Esta herramienta permite el seguimiento integral (inicio, desarrollo y final) de los títulos por parte de la Comisión Académica y/o Director/a Académico del título (Responsable del título) y la elaboración de la diferente documentación anual del SGC por parte del Consejo de Máster y por la Comisión de Académica de Grado en cada curso académico.

Anualmente, cada título de IMEP:

- Elabora el análisis de los resultados mediante el Acta de Revisión del Sistema por la Dirección (**Manual de Sistema**).
- Con cada curso académico, se publican los Resultados del título en la web específica de la titulación, en el apartado **“Informe Principales Resultados del título”**.
- Elabora el Plan de mejora (**MS04. NO CONFORMIDADES**).
- Realiza diferentes reuniones para la coordinación del título cuya función, entre otras, es permitir dar coherencia a los estudios permitiendo la adquisición de competencias por parte de los estudiantes.

Los títulos de IMEP se encuentran dentro del sistema de revisión y control de la AVAP. Bienalmente se realiza el seguimiento del título que sirven de inputs para la mejora del título.

Revisión de resultados: análisis de la información

El informe de resultados del título incluye la información que se recoge anualmente a los diferentes grupos de interés de IMEP: estudiantes, egresados, docentes, y empleadores de IMEP, para su análisis por la Comisión Académica, el seguimiento del acta de revisión por la dirección del curso anterior, los informes de seguimiento externo (ANECA y/o AVAP) y las sugerencias y reclamaciones de los estudiantes.

Este informe se realiza anualmente al final de cada curso académico, previo al Plan de mejora, ya que sirve de base para la elaboración de este.

Tabla: Listado de evaluaciones que realiza IMEP en sus títulos.

EVALUACIÓN	RESPONSABLE RECOGIDA DE DATOS	QUIÉN/CUÁNDO
Grado de satisfacción de los egresados con el título.	Dto. De Calidad Gestión Académica	Anualmente tras finalizar el curso académico
Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título y los recursos al inicio del curso.	Dto. De Calidad Gestión Académica	Inicio primer semestre
Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título y los recursos. Mitad y final de curso.	Dto. De Calidad Gestión Académica	Final de cada semestre
Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado	Dto. De Calidad Gestión Académica	Final de cada semestre
Grado de satisfacción de los estudiantes con el Trabajo Final de Grado	Dto. De Calidad Gestión Académica	Una vez acabado el TFG
Grado de satisfacción de los empleadores con el título	Dto. De Calidad	Una vez acabado el periodo de prácticas del alumno
Informe estudios de inserción laboral	Dto. De Calidad Gestión Académica	Egresados tras un año de finalización del grado
Informe resultados del título	Dto. De Calidad Gestión Académica	Anualmente tras finalizar el curso académico
Resultado de tasas de efectividad académica	Dto. De Calidad Gestión Académica	Anualmente tras finalizar el curso académico
Resultado de los indicadores incluidos en el Acta de Revisión por la Dirección	Dto. De Calidad Gestión Académica	Anualmente tras finalizar el curso académico

Mejora continua: planes de mejora

Después del análisis de los resultados se elabora el Plan de Mejora por parte de la Comisión Académica de forma anual a principio de curso.

Este informe permite la detección de las áreas de mejora, fijación de los objetivos, acciones de mejora, programación de las acciones, avisos sobre el inicio de las acciones y seguimiento tanto de la implantación de las acciones como de la eficacia de estas para alcanzar los objetivos.

El Plan de Mejora se presenta para su aprobación al Órgano Regulador en el Centro. Durante el periodo de vigencia se realiza el seguimiento de las acciones establecidas, con el fin de comprobar su cumplimiento, posteriormente aprobado por Órgano Regulador.

Proceso de Seguimiento y Proceso de Acreditación



Sesiones Formativas SGIC:

IMEP planifica anualmente un Plan de Formación, (PR.02. PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN Y RR.HH.) en el que regularmente se programan sesiones formativas encaminadas a la mejora de la calidad del servicio. Estas acciones van dirigidas a todo el personal que presta servicio de manera directa en las titulaciones de IMEP. El seguimiento de las acciones formativas se analiza en el Acta de Revisión del Sistema por la Dirección de final de año.

2. CERTIFICADO DE CALIDAD ISO9001:2015 (EQA)



Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad adoptado por la organización Grupo Esatur que cubre las actividades desarrolladas por la empresa

INSTITUTO MEDITERRÁNEO DE ESTUDIOS DE PROTOCOLO IMEP

C/ Arzobispo Loaces nº 3. 03003 Alicante

Es conforme con los requisitos de la Norma

UNE-EN ISO 9001:2015

A continuación se indica la actividad de la empresa Instituto Mediterráneo de Estudios de Protocolo IMEP que se encuentra incluida en el alcance del certificado principal de Grupo Esatur

Impartición universitaria oficial de grado, máster en organización de eventos, protocolo y relaciones institucionales, y formación no oficial en las áreas de comunicación, marketing, organización de eventos, protocolo, relaciones institucionales

Certificado de Conformidad

La validez de este certificado depende de la validez del certificado principal nº 10213-E

Número 10213-E/3

Fecha de emisión	04 / 05 / 2017
Fecha de renovación	11 / 05 / 2022
Fecha de expiración	10 / 05 / 2025


Esperanza Martínez García
Directora de Certificación

3. CERTIFICADO DE MEDIO AMBIENTE ISO14001:2015 (EQA)



Certifica que el Sistema de Gestión Ambiental adoptado por la organización Grupo Esatur que cubre las actividades desarrolladas por la empresa

INSTITUTO MEDITERRÁNEO DE ESTUDIOS DE PROTOCOLO IMEP

C/ Arzobispo Loaces nº 3. 03003 Alicante

Es conforme con los requisitos de la Norma

UNE-EN ISO 14001:2015

A continuación se indica la actividad de la empresa Instituto Mediterráneo de Estudios de Protocolo IMEP que se encuentra incluida en el alcance del certificado principal de Grupo Esatur

Impartición universitaria oficial de grado, máster en organización de eventos, protocolo y relaciones institucionales, y formación no oficial en las áreas de comunicación, marketing, organización de eventos, protocolo, relaciones institucionales

La validez de este certificado depende de la validez del certificado principal nº 10213-E

Número 10213-E/3

Fecha de emisión	23 / 10 / 2020
Fecha de renovación	11 / 05 / 2022
Fecha de expiración	10 / 05 / 2025


Esperanza Martínez García
Directora de Certificación

Certificado de Conformidad

4. CERTIFICADO DE MEDIO AMBIENTE ISO27001:2013 (ALCUMUS)



Registro de Certificación

Este documento certifica que el Sistema de Gestión de:

GRUPO ESATUR

C/Arzobispo Loaces, 3, 03003, Alicante.

Y como se detalla en el anexo de este certificado
ha sido aprobado por Alcumus ISOQAR y cumple con los requisitos de:

ISO 27001:2013



Número certificado: 20843-ISO-001
Fecha de inicio: 2021/12/23
Fecha de caducidad: 2024/12/23

Alcance de la certificación:

El Sistema de seguridad en la información que da soporte a las actividades de:

- IMEP Impartición universitaria oficial de Grado, Master en Organización de Eventos, protocolo y relaciones institucionales y formación no oficial en las áreas de comunicación, marketing, organización de eventos, protocolo y relaciones institucionales.
- ESATUR XXI: Gestión y promoción de servicios turísticos, culturales, deportivos y aeroportuarios. Prestación de servicios de atención al público, control de entrada y portería, guías de museos y de talleres didácticos. Servicios de outsourcing en eventos y en todo lo anterior.
- ESATUR FORMACIÓN: Formación privada en las Áreas de Hostelería y Turismo. Formación subvencionada y privada en idiomas. Formación para el empleo.

SoA v.0. 23/05/2021

Firmado:
Steve Stubley, Director Técnico
(En nombre de Alcumus ISOQAR)



Este certificado permanecerá vigente siempre y cuando la empresa mantenga su sistema de acuerdo con el estándar requerido. Esto será regularmente verificado por Alcumus ISOQAR. Se pueden obtener más aclaraciones sobre el alcance de este certificado y la aplicabilidad de los requisitos de los estándares relevantes consultando Alcumus ISOQAR

5. MANUAL DE SISTEMA

INDICE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. Presentación del Grupo Esatur

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

3. NORMAS DE CONSULTA

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3. Determinación del alcance

4.4. Sistemas de gestión de la calidad y sus procesos

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.2. Política

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.

6.2. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.3. Planificación de los cambios

7. APOYO

7.1. Recursos

7.2. Competencia

7.3. Toma de conciencia

7.4. Comunicación

7.5. Información Documentada

7.6. Codificación del manual de calidad

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.3. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4. Producción y provisión del servicio

8.5. Liberación de los productos y servicios

8.6. Control de salidas no conformes

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2. Satisfacción del Cliente

9.3. Auditoría interna

9.4. Revisión por la Dirección

10. MEJORA CONTINUA

10.1. Generalidades

10.2. No Conformidades y acciones correctiva

10.3. Mejora Continua

11. ANEXOS Y REGISTROS

- MS Contexto de la Organización
- MS Mapa de Procesos
- MS Política del Sistema

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

GRUPO ESATUR, y por extensión IMEP, tiene implantado un sistema de gestión basado en acorde a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 (sistema de gestión de calidad), la UNE-EN ISO 14001:2015 (sistema de gestión medioambiental) y UNE-EN ISO 27001:2013 (sistema de seguridad de la información), dicho sistema es aplicable a todas sus actividades.

GRUPO ESATUR ha elaborado un Manual del Sistema con el firme propósito de describir todos los procesos, actividades, características, infraestructura, normas y objetivos que forman la empresa.

1.1. *Presentación de la Empresa*



GRUPO ESATUR

Sinergia empresarial
www.esatur.com

El Grupo Esatur está integrado por diferentes **empresas del sector turístico y cultural, la organización de eventos y la educación**. Somos especialistas en la gestión de proyectos turísticos y culturales y en el diseño y organización de todo tipo de eventos. Además, contamos con escuelas especializadas en el sector turístico y aeronáutico en Alicante, Madrid, Granada, Murcia y Valencia, así como con el **Instituto Mediterráneo de Estudios de Protocolo (IMEP)**, centro adscrito a la Universidad Miguel Hernández en el que se imparte el Grado y el Máster Oficial en Organización de Eventos, Protocolo y Relaciones Institucionales, entre otras titulaciones.



**INSTITUTO MEDITERRÁNEO DE ESTUDIOS DE
PROTOCOLO Y RELACIONES
INSTITUCIONALES S.L. (IMEP)**

*Centro adscrito a la Universidad Miguel
Hernández de Elche*
www.protocoloimep.com

IMEP fue fundado en 1997 como Centro de Estudios Universitarios adscrito a la Universidad Miguel Hernández de Elche, considerada como una de las universidades públicas más importantes en España.

En sus más de 20 años de trayectoria, IMEP se ha convertido en un centro de referencia a nivel nacional, al ser el primero en ofertar unos títulos universitarios oficiales en Organización de Eventos, el Protocolo y las Relaciones Institucionales.

A lo largo de toda su historia, IMEP ha apostado por un modelo de formación de calidad, académicamente rigurosa y adaptada a las nuevas necesidades del mercado. Esta filosofía ha permitido que por nuestro centro hayan pasado más de 1.000 estudiantes, obteniendo una capacitación de primer nivel para ejercer como profesionales especializados en el área de Organización de Eventos, el Protocolo y las Relaciones Institucionales.

Durante toda esta trayectoria, IMEP también se ha esforzado en fortalecer sus valores como

centro universitario de ambiente Mediterráneo. Esta identidad Mediterránea está presente tanto en su filosofía (abierta y multidisciplinar) como en su ubicación en Alicante, una de las regiones con mayor desarrollo en un sector tan estratégico como es el Turismo, especialmente ligado al ámbito de la Organización de Eventos, el Protocolo y las Relaciones Institucionales.

Desde el año 2016, IMEP ha entrado a formar parte del Grupo ESATUR obteniendo numerosas sinergias con el resto de las empresas del grupo.



ESATUR XXI S.L. | (ESATUR SERVICIOS)

Especialistas en gestión turística, cultural y eventos
esaturservicios.com

En Esatur Servicios contamos con una amplia **experiencia en el diseño y desarrollo de proyectos en clave turística y cultural**. Somos especialistas en la gestión integral de infraestructuras turísticas y culturales en la provincia de Alicante, la Región de Murcia y la Comunidad de Madrid, con un equipo humano de más de 100 personas.

Además, nos encargamos del **diseño, producción y gestión de exposiciones** desde su idea inicial, hasta su puesta en funcionamiento y **gestionamos outsourcing de personal** para eventos y cualquier tipo de servicio que nuestros clientes puedan desarrollar: azafatas, traductores, conductores, promotores, dependientes, informadores, guías, auxiliares...

Además de ser unos entusiastas de nuestro trabajo, en Esatur Servicios también nos preocupa la sociedad en la que desarrollamos nuestra actividad. De ahí, que **colaboremos de manera habitual con colectivos desfavorecidos**, así como con pequeñas entidades deportivas.

En Esatur Servicios somos **especialistas en la gestión integral de todo tipo de museos y centros culturales**. Nos encargamos de la realización de servicios de atención al público, realización de visitas guiadas y teatralizadas, desarrollo de talleres didácticos... en Alicante y el resto de España.

Somos una empresa **líder en gestión de oficinas de turismo y centros de visitantes**, así como en la prestación de servicios de información y atención al público tanto en Alicante y como en el resto de España. Ofrecemos a nuestros clientes servicios de información turística, consultoría de estrategias turísticas, diseño de rutas turísticas, experiencias "km 0", turismo cultural, gastronómico y deportivo.

Gestionamos **outsourcing de personal para cualquier tipo de servicio** que nuestros clientes puedan necesitar: azafatas, traductores, conductores, promotores, dependientes, informadores, guías, auxiliares... Nos encargamos de la selección y coordinación de personal especializado en los sectores turístico y cultural. En Esatur Servicios somos especialistas en gestión del capital humano.

Nos encargamos del **diseño, producción y gestión de exposiciones** desde su idea inicial, hasta su puesta en funcionamiento. Somos expertos en conceptualización, diseño y gestión integral de exposiciones, en la realización de campañas de comunicación para promocionarlas y en la creación de museos (museología, museografía e interpretación).

Esatur Formación es el centro de estudios turísticos y aeronáuticos líder en Alicante, Madrid, Murcia y Valencia, donde trabajamos día a día ofreciendo los mejores y más innovadores cursos y programas formativos homologados y universitarios. Estos cursos permiten múltiples salidas profesionales y una inserción inmediata en el mundo laboral, con prácticas reales integradas en las empresas más prestigiosas del sector turístico y aeronáutico.

Además de la alta empleabilidad, en nuestro modelo formativo destacan la cercanía y la experiencia aportada por los profesionales en activo que componen nuestro claustro de profesores, y que hacen que los alumnos/as aprendan de forma creativa, fácil y práctica. Somos un centro de formación especializado en crear futuros.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

La terminología utilizada por el Grupo Esatur es la contemplada en las normas de referencias ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 27001:2013.

3. NORMAS DE CONSULTA

La empresa además de la norma ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad”, ISO 14001:2015 “Sistemas de Gestión Medio ambiental” e ISO 27001:2013 “Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)” utiliza de consulta la legislación vigente contemplada en el procedimiento PR01. **Requisitos legales** a nivel medioambiental y a nivel de calidad y seguridad de la información a través del **A01.MS Compilación Legislativa**.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

GRUPO ESATUR realiza de manera anual un análisis de la organización y su contexto, definiendo las cuestiones externas e internas que son de interés para la organización, todo ello registrado en el **A02.MS Contexto de la Organización**.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Además, GRUPO ESATUR determina las partes interesadas por la actividad de la empresa, teniendo en cuenta los requisitos definidos por ellas, los requisitos legislativos implícitos por las partes interesadas y la comunicación que se tiene con las mismas, todo ello registrado en el **A02.MS Contexto de la Organización**.

4.3. Determinación del alcance

Para las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 la empresa ha definido el siguiente alcance:

- **IMEP “Impartición universitaria oficial de Grado, Máster Oficial en Organización de Eventos, protocolo y relaciones institucionales y formación no oficial en las áreas de comunicación, marketing, organización de eventos, protocolo y relaciones institucionales”.**

Para la norma ISO 27001:2013 la empresa ha definido el siguiente alcance:

- **GRUPO ESATUR: “Sistema de información para las actividades de formación, externalización de servicios y eventos.”**

El alcance se comunica a las partes interesadas bien a través de la página web o bien a través de un envío de información vía mail que lleva a cabo el dpto. comercial.

PUNTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 NO APLICABLES:

4.4. Recursos de seguimiento y medición.

Ninguna de las empresas del GRUPO ESATUR cuenta con equipos de seguimiento y medición.

4.5. Diseño

Esatur Servicios. La gestión de la concesión de una licitación se basa en la Ley de Contratos del Sector Público y para ello, el cliente establece un pliego de prescripciones técnicas donde se especifica el contenido del servicio a prestar, por lo que no da lugar a aplicar diseño como tal. El proyecto se establece en base a las directrices marcadas en los pliegos que rigen la licitación.

Esatur Formación e IMEP no aplica diseño como tal, puesto que lo único que se establece es la programación del curso y el claustro docente formación en base a normativas específicas o a los requisitos establecidos directamente por el cliente.

4.6. Sistemas de gestión de la calidad y sus procesos

El sistema de gestión desarrollado en el presente manual tiene por objeto proporcionar una evidencia objetiva de que la formación y servicios prestados son conforme a los requerimientos especificados en la norma de referencia, se encuentra documentado, implantado y mantenido adecuadamente.

En este sentido, se han identificado los procesos que conforman el sistema de gestión. Como consecuencia se han determinado la metodología a emplear, así como los controles a llevar a cabo a fin de que estos procesos se desarrollen con garantías de eficacia en su ejecución y en su control. Esto se define en los diferentes componentes de los procedimientos.

En el A03.MS Mapa de Procesos se han diferenciado varios tipos de procesos:

- **Procesos de mejora y análisis:** Son aquellos procesos de control, toma de decisiones y establecimientos general de los procesos a desarrollar. Estos procesos los desarrolla Dirección y Sistemas de gestión. Dirección se encuentra implicado en la definición del contexto y partes interesadas, así como las expectativas y necesidades de estos que debería en un análisis de riesgos y oportunidades con dotación de recursos para la ejecución de las acciones.

El Dpto. de sistemas controla a través de la planificación y seguimiento, la ejecución de los servicios, la afección al medio ambiente y los cambios derivados del sistema.

- **Procesos de realización:** Son aquellos fundamentales para poder dar el servicio de las empresas que constituyen el Grupo Esatur.
- **Procesos de soporte:** Son aquellos procesos que permiten poder llevar a cabo el resto de los procesos y proporcionan un apoyo a los procesos claves, pero a su vez son igualmente importantes en el desarrollo de las actividades de la empresa.

Los procesos de mejora y análisis de GRUPO ESATUR (y por extensión de IMEP) son:

- Actividades de toma de decisión y análisis
- Actividades de gestión de recursos

Como procesos de realización:

- Actividades de formación y prestación de servicios

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

La alta dirección demuestra su liderazgo definiendo las líneas de trabajo de la organización en base a una política de calidad y el trabajo por procesos, teniendo en cuenta el enfoque y satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos de trabajo.

Para ello dota de los recursos necesarios para alcanzar dicho fin, realizando un seguimiento y análisis, con una evaluación de estos teniendo en cuenta las partes interesadas, riesgos y oportunidades.

5.2. Política

GRUPO ESATUR ha definido una Política del Sistema registrada en el **A04.MS Política del Sistema**. Son los principios bajo los cuales se establecen todas las actuaciones y que marcan el fin que queremos como empresa. Esta política de sistema es revisada anualmente y está distribuida y/o accesible a las partes interesadas.

Para poder mantener ese fin, la organización define sus Objetivos, que corresponden a pequeñas metas que permiten avanzar pasos para su consecución.

Los Objetivos del Sistema son revisados y actualizados anualmente en la Revisión por la Dirección y se definen en el **F01.MS Objetivos del Sistema**, y distribuidos a todo el personal para que los conozcan y se impliquen.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

La organización de la empresa a nivel de personal se encuentra definido en el **PR.02 RRHH**.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

GRUPO ESATUR lleva a cabo de forma anual un análisis de riesgos y oportunidades que afectan a la empresa y en base a ello planifica las acciones futuras y los objetivos de mejora. El análisis se hace teniendo en cuenta el contexto interno y externo, las partes interesadas, los procesos de trabajo y la evaluación de aspectos ambientales y requisitos legales quedando recogido en el **A02.MC Evaluación del Contexto, PI, Riesgos y OP**.

Para cada amenaza, debilidad, fortaleza y oportunidad, se evaluará la criticidad de cada ítem definido en base a la probabilidad de ocurrencia y al impacto que produzca en la organización. Se valorará de 1-3, siendo el valor de 3 la mayor probabilidad/ Impacto. La criticidad (C):

C: Probabilidad + Impacto

$C \geq 4$ Se establece como crítico definiéndose acciones de control o acciones de corrección/mejora. El seguimiento de las acciones de control se llevará a cabo en la Revisión por la Dirección, mientras que las acciones de corrección/ mejora precisarán un plan de acciones que se dejará reflejado en el propio Excel.

$C < 4$ para los no definidos como críticos no obligatoriamente se tomarán acciones.

Además, a lo largo del año pueden surgir oportunidades de mejoras que requieran una planificación de acciones y seguimiento. Estas se registrarán y se llevará a cabo su seguimiento en el registro de **F04.No Conformidades**.

6.1.1. Aspectos ambientales

La identificación y evaluación de aspectos ambientales se realiza en base a la sistemática definida en el **PR07 Aspectos Ambientales**.

Se tiene en cuenta en la identificación y evaluación de los aspectos ambientales la perspectiva del ciclo de vida, contemplando aguas abajo el transporte de trabajadores, alumnos/as y proveedores, la adquisición de suministros y respecto aguas arriba, los recursos utilizados por el cliente para la prestación del servicio. Respecto a la formación es difícil valorar el ciclo de vida en los conocimientos adquiridos por los alumnos/as desde la perspectiva medioambiental.



6.1.2. Requisitos legales

La identificación y evaluación de requisitos legales ambientales se realiza en base a la sistemática definida en el **PR01. Requisitos legales**.

Los requisitos legales aplicables a servicios desde la perspectiva de calidad se identifican en el **A01.MS Compilación legislativa**, con una revisión anual que queda identificada en la Revisión por la Dirección.

6.1.3. Planificación de acciones

Las acciones derivadas del análisis de riesgos y oportunidades quedan recogidas en el **A02.MS Evaluación del Contexto, PI, Riesgos y OP**. Cualquier acción definida a lo largo del año quedará registrada en el **F04.MS No Conformidades**.

6.2. Objetivos del sistema

Teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades detectados anteriormente y junto con el principio de mejora continua, la organización establece unos objetivos de calidad al cierre del año natural, quedando reflejados en el **F01.MS Objetivos del Sistema**.

Los objetivos junto con los resultados de la Revisión por la Dirección serán comunicados a todo el personal de la organización a través de la difusión del **F02.MS Acta de Revisión del Sistema**. Además, en aquellos objetivos en los que participen directamente, el responsable del área les irá informando de manera periódica de su evolución.

6.3. Planificación de los cambios

Cuando se detecte la necesidad de llevar a cabo cambios, estos se planificarán a través de un plan de acciones quedando registrados en el **F04.MS No Conformidades**, teniendo en cuenta los cambios que vaya a producir en el sistema de gestión y sus consecuencias, dotando de recursos y asignando o reasignando responsabilidades.

7. APOYO

7.1. Recursos

GRUPO ESATUR (IMEP, Formación y Servicios) dota de los recursos necesarios para poder prestar un servicio que supere las expectativas de los alumnos/as y clientes, teniendo en cuenta las oportunidades de mejora o riesgos. Para ello dota de personal cualificado para cada puesto e infraestructuras con tecnología avanzada, en un ambiente de trabajo adecuado.

7.2. Competencia

El personal de GRUPO ESATUR tiene la competencia necesaria para el puesto de trabajo que cumple en base al cumplimiento de descrito en el **PR02. RRHH**. De manera anual el responsable de cada área realiza una evaluación del desempeño de cada trabajador/a y en base a ello comunica a Dirección las posibles propuestas de formación (interna/externa), cambio de puesto de trabajo, cesión, etc.

7.3. Toma de conciencia

Todo trabajador/a debe de estar concienciado sobre la empresa en la que trabaja, el sistema de calidad que tiene implantado, los objetivos y la afección de un incumplimiento por su parte de los requisitos del sistema, para ello se le hace entrega a la incorporación en la empresa de un **Manual de Acogida** y de manera anual el Responsable de Calidad lleva a cabo charlas informativas y recordatorias, aprovechando el cierre del año y los resultados del sistema de gestión.

La concienciación contempla: la política de gestión, los objetivos pertinentes, los aspectos ambientales en los que están implicados, contribución a la eficacia del sistema, implicaciones de no satisfacer los requisitos del sistema, etc.

7.4. Comunicación

Dirección ha definido que el Departamento de Comunicación, es el responsable de las comunicaciones con partes interesadas, potenciales clientes y clientes actuales a través de las diferentes webs y redes sociales, comunicando las políticas gestión y lo concerniente a la

evolución de la empresa.

Además, cada área recibe comunicación vía mail, web o teléfono de la cual se hace responsable de su conservación, eliminación y/o seguimiento si procede. Además, son a su vez responsables de las comunicaciones que se hacen externamente.

Por parte de la organización se ha decidido no comunicar externamente los aspectos ambientales significativos.

A nivel interno se acuerda realizar una comunicación vía mail o la plataforma utilizada con los profesores respecto a la evolución del desempeño ambiental, aspectos ambientales significativos, objetivos en los cuales se encuentre implicados, así como los procesos que se modifiquen y sean de su afeción, como mínimo una vez al año y generalmente aprovechando los claustros de inicio y finalización de año académico.

Para llevar a cabo el control de los registros de las comunicaciones, se incluirá en el acta de Revisión del Sistema por la Dirección, en el apartado **13. Comunicaciones de parte interesadas (sugerencias, quejas o reclamaciones)**, las comunicaciones externas realizadas.

7.5. Información Documentada

El Manual del Sistema es el documento básico del Sistema de Gestión. En él se detalla la política del sistema, la estructura básica de la organización y las principales disposiciones y actividades adoptadas para una gestión de la calidad y medio ambiente de forma eficiente, siguiendo las directrices de la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 27001:2013, utilizada como modelo de referencia.

El Director de Sistemas es el encargado de la elaboración, distribución, implantación y revisión de todas las ediciones de este Manual, para lo cual cuenta con la colaboración de todo el personal. El Manual se revisa, al menos, una vez al año, aunque no sea preciso introducir ningún cambio y será Gerencia quien lo apruebe.

En dicho Manual se indican los procedimientos e instrucciones que explican las actividades para la realización de los servicios que ofrece el GRUPO ESATUR.

- Un **procedimiento** es un documento en el que se describe paso a paso cómo se realiza una determinada actividad. En un procedimiento se indican las responsabilidades de las personas implicadas en la actividad, los medios o información que necesitan y los resultados que se esperan. La finalidad de un procedimiento es unificar la forma de realizar una determinada actividad y evitar lagunas o improvisaciones en las actividades que puedan afectar la calidad del servicio. Los procedimientos vienen estructurados definiendo el alcance y objeto de aplicación, las responsabilidades del personal que atañen a lo contenido en el procedimiento, y al final de este viene especificado un diagrama de flujo que aclara los procesos.
- Una **instrucción** es un procedimiento más específico. Las instrucciones de trabajo se realizan sin una estructura específica, por lo que las responsabilidades y el objeto (por ejemplo) son puntos no comprendidos en las Instrucciones de trabajo.
- Un caso especial de instrucción, y solo para la ISO 27001, es lo que llamamos **políticas** de seguridad de la información, que son comunes a todas las empresas del grupo.

Los documentos se encuentran en soporte informático con protección de edición en el servidor de manera que es accesible al personal de las empresas.

El Manual se codifica con MS, el procedimiento con PR y las instrucciones con IT. La separación es marcada con un punto y los formatos se codifican con una F seguida de un

número cronológico empezando desde el 01, por ejemplo, F01.PR02. En caso de hablar de Anexo se sustituye la F por una A. Las versiones de los formatos y los anexos se indican entre paréntesis con una numeración cronológica de 1 dígito, por ejemplo: A02.PR03(2).

7.6. Codificación del manual de calidad

El presente Manual de calidad se codifica de la siguiente manera **MS**, donde, MS: Manual de Calidad. Este Manual de Calidad consta de 11 secciones que se detallan en el índice del propio Manual.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

La empresa realiza la planificación de su actividad y la previsión de recursos necesarios en base a los descritos en el **PR.04 Procedimiento de Prestación del Servicio Esatur Servicios, PR.05 Procedimiento de Prestación del Servicio Esatur Formación y PR.06 Procedimiento de Prestación del Servicio IMEP.**

El control ambiental en Esatur Formación se realiza por parte del Técnico de Calidad y Medio Ambiente, quien en su gestión diaria supervisa el cumplimiento de los criterios ambientales definidos, apoyándose día a día en el puesto de recepción y adjunto a formación de cada sede, y en caso de detectarse incumplimientos es gestionará como **F04.MS No Conformidades.**

IMEP el control operacional el Jefe/a Estudios asume la supervisión apoyado en el secretaría académica y en el profesorado.

Esatur Servicios la gestión la lleva a cabo el Técnica de Calidad y Medio Ambiente apoya de los Coordinadores de Centros, Servicios y Eventos.

Se ha creado un nuevo documento **F05.MS Checklist Control Operacional**, que garantizará que se mantenga el control operacional y poder realizar una correcta planificación medioambiental y tener en cuenta todas las partes del proceso de control operativo.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

La comunicación con los clientes la realiza Dirección, Marketing y responsables de área. Se da prioridad a dar una respuesta rápida al cliente por lo que se utilizan diferentes canales de comunicación, siempre que sea posible se dejará constancia por escrito, sobre todo para asegurar la información relativa al servicio contratado tal y como define los **PR.04, PR.05 y PR.06.**

Además, la dirección valora los requisitos necesarios y específicos para la prestación del servicio.

8.3. Emergencias

La gestión de las emergencias desde la perspectiva medio ambiental está definida en el **PR08. Emergencias.**

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

GRUPO ESATUR adquiere las mercancías necesarias para la prestación del servicio en base a la planificación de los trabajos y a las necesidades que surgen de las contrataciones de los servicios.

La empresa dispone de un listado de proveedores con los que trabajan actualmente, en caso de necesidad de un nuevo proveedor o servicio se realizará la búsqueda del mismo en base a

criterios de: relación Calidad/precio, reputación empresarial, referencias de terceros y criterios medio ambientales (certificación medio ambiental, proveedor de proximidad, etc.). Como proveedores entendemos aquellos de importancia en la prestación del servicio y de importancia desde la perspectiva medioambiental por lo que sólo contemplaremos aquellos que superen una facturación 6.000 € (base imponible) en las áreas de formación y de 10.000 € (base imponible) para el resto de servicios. Se irá actualizando el listado de proveedores en la base de datos de administración, dejando la evaluación en la Revisión por la Dirección. En caso de producirse una incidencia con el proveedor/subcontrata, esta quedará reflejada como en el **F04.MS No Conformidades**, registrando las acciones tomadas. Una vez al año, en la revisión por la Dirección se valorarán todas las incidencias o comentarios recogidos de los proveedores y tras su análisis se acordará continuar trabajando con ellos o no, actualizando el listado de administración de proveedores/subcontratas. Así mismo, anualmente, la responsable de contabilidad revisa el listado de proveedores y todos aquellos con los que no hayamos trabajado en el último año o más, procede a la baja de los mismos del listado de contabilidad, de manera que siempre se mantiene actualizado con los proveedores habituales y homologados.

En cuanto a la realización de pedidos, los responsables de área de cada una de las empresas pueden realizar los pedidos de material o servicios necesarios para el trabajo diario. Siempre que sea posible quedará el pedido por escrito (correo electrónico u hoja de pedido en caso de pedidos online). En caso de que haya algún proveedor que sólo permita la compra telefónica, se dejará constancia de igual forma en **F03.MS Control de compras y pedidos**. Posteriormente a la recepción del material/servicio se valorará por quien ha realizado el pedido la calidad de la prestación del mismo en base a lo acordado dando la conformidad al mismo en **F03.MS**. Mensualmente, el responsable de contabilidad validará el **F03.MS**.

En el caso de Esatur Servicios, aquellas concesiones que incluyen compra de materiales para talleres didácticos o similares, seguirán el procedimiento que se determine directamente por el cliente.

En el caso de Eventos, el control de las compras de productos y servicios suministrados externamente no se reflejará en **F03.MS** y llevará su propio cuadro de control específico. Únicamente se indicará a nivel genérico en **F03.MS** el nombre del evento y el responsable de los pedidos.

La conformidad final del pedido se realizará firmando la factura, o en su defecto, adjuntando a la misma copia del mail del responsable del pedido dando el ok a la factura.

8.5. Producción y provisión del servicio

GRUPO ESATUR asegura la prestación del servicio bajo condiciones controladas, así como su preservación y liberación en base a lo descrito en los procedimientos **PR.04, PR.05 y PR.06**.

La empresa dispone de un sistema implantado para el cumplimiento de la RGDP que protege la propiedad intelectual del cliente y la información básica del personal.

8.6. Liberación de los productos y servicios

Las empresas del grupo prestación servicios no materiales, por lo que la liberación del servicio se entiende cuando se ha finalizado la prestación del servicio sin quejas ni reclamaciones que conlleve acciones rectificativas, en cuyo caso se registrarán en el **F04.MS No Conformidades**.

8.7. Control de salidas no conformes

En caso de detectarse que el servicio no cumple con los requisitos definidos, se actuarán de manera inmediata para evitar que el cliente lo perciba o en caso de imposibilidad se

comunicará previamente al cliente y se prestará bajo las nuevas condiciones prestadas con el mismo quedando todo ello reflejado en el **F04.MS No Conformidades**.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

GRUPO ESATUR ha definido una serie de indicadores que le proporcionan información acerca del seguimiento de los procesos y de la satisfacción del cliente.

DIRECCIÓN, en el **F02.MS Acta de Revisión del Sistema**, define los indicadores necesarios para el seguimiento de los procesos, asignando responsables de ejecutarlo y frecuencia de seguimientos, así como los límites y/u objetivos para cada uno de ellos. Estos indicadores son aglutinados por el Director de Sistemas de cada una de las empresas en un único documento para el seguimiento posterior con Dirección, en caso de que alguno de los indicadores se encuentren fuera de los límites y/u objetivos, o se detecte un riesgo u oportunidad, se establecerán acciones que quedarán reflejadas en el **F04.MS No Conformidades**.

9.2. Satisfacción del Cliente

Esatur Formación e IMEP, llevan a cabo encuestas de satisfacción para valorar el servicio prestado, tal y como se define en el **PR.05 Procedimiento de Prestación del Servicio Esatur Formación** y **PR.06 Procedimiento de Prestación del Servicio IMEP**.

Esatur Servicios por la casuística de sus clientes se ha optado por realizar un informe de valoración de la satisfacción basado en las quejas y felicitaciones, evolución del número de clientes y servicios, comentarios de clientes finales sobre el servicio y reputación en portales y redes sociales de referencia, todo ello queda recogido en el **F02.MS Acta de Revisión del Sistema**.

Estos resultados se tendrán en cuenta a la hora de establecer objetivos para el año siguiente y posibles acciones a tomar para mejorar las conclusiones.

9.3. Auditoría interna

La planificación, realización y documentación de las auditorías internas de la organización se lleva a cabo en base a lo descrito en el **PR.03 Auditoría Internas**.

9.4. Revisión del Sistema

La Dirección de GRUPO ESATUR, como mínimo una vez al año, realiza una revisión completa del sistema que contempla los siguientes ítems. Todo ello queda reflejado en el **F02.MS Acta de Revisión del Sistema**.

10. MEJORA CONTINUA

10.1. Generalidades

GRUPO ESATUR analiza una vez al año los riesgos y oportunidades de la organización, definiendo planes de acciones que quedan reflejadas en el **A02.MC Evaluación del Contexto, PI, Riesgos y OP**.

10.2. No Conformidades y acciones correctivas

Cuando se produzca una “No conformidad” al sistema de gestión, esta será gestionada y registrada tal y como se ha definido en el **F04.MS No Conformidades** y a lo largo de este Manual del Sistema.

10.3. Mejora Continua

GRUPO ESATUR trabaja continuamente con el fin de mejorar la eficacia del sistema de gestión, lo que repercute en una mejora de la satisfacción del cliente. Para definir las acciones de mejora continua tiene en cuenta el análisis y evaluación de los todos los aspectos contemplados en la revisión por la dirección.

11. ANEXOS

11.1. MS Contexto de la Organización de IMEP

INSTITUTO MEDITERRÁNEO DE ESTUDIOS DE PROTOCOLO S.L.U. como institución que trabaja a nivel nacional, con mayor afluencia en la zona geográfica de la Comunidad Valenciana.

El área de trabajo en la que IMEP presta su servicio es la formación, puesto que se erige como el primer centro de estudios superiores en su especialidad adscrito a una universidad pública española, la Universidad Miguel Hernández de Elche, y es poseedor del Grado y Máster Oficial en Organización de Eventos, Protocolo y Relaciones Institucionales.

IMEP espera alcanzar un posicionamiento óptimo a nivel nacional, no centrado únicamente en la Comunidad Valenciana, así como Regiones de Murcia o Albacete, entre otros.

Uno de los puntos críticos de esta área de trabajo es la dificultad de encontrar docentes que cumplan con los requisitos necesarios para impartir docencia en titulaciones oficiales avaladas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. No obstante, IMEP trabaja en la mejora continua de forma que pueda contar, cada curso académico, con el personal docente cualificado necesario para impartir sus titulaciones oficiales.

Por otro lado, la principal competencia de este centro universitario se encuentra estacionada en la capital española, Madrid, lo que dificulta la promoción de los cursos debido a la centralidad de la competencia.

No obstante, IMEP cuenta con un beneficio importante en cuanto a mejora continua, puesto que ha cambiado sus instalaciones en Elche, para trasladarse a un nuevo edificio en el centro de Alicante. La nueva sede permite instalaciones más adecuadas a las necesidades de los titulados universitarios, así como una accesibilidad en transporte mucho más fácil.

Las partes interesadas y sus expectativas se centran en los siguientes puntos:

- **Cientes externos:** IMEP cuenta con un grupo de clientes muy específico, siendo estos los egresados o antiguos alumnos/as, los alumnos/as, los profesores, y los empleadores. IMEP debe velar por que cada uno de estos grupos de interés obtenga el beneficio que esperan de la institución y se logre así aumentar la imagen y reputación de la marca.
- **Cientes internos:** IMEP apuesta por la formación y la promoción de sus empleados, esperando que logren asentarse en la entidad y se conviertan en embajadores de la marca. Los clientes internos más importantes del centro son la Universidad Miguel Hernández de Elche (UMH), de la cual es IMEP centro adscrito; la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), y la Agencia Valenciana de Evaluación y Prospectiva (AVAP) de la que depende la reacreditación y verificación de los diferentes títulos académicos oficiales de IMEP.
 - Universidad Miguel Hernández de Elche: IMEP es centro adscrito a la UMH y debe trabajar en consonancia con la normativa establecida por la misma.

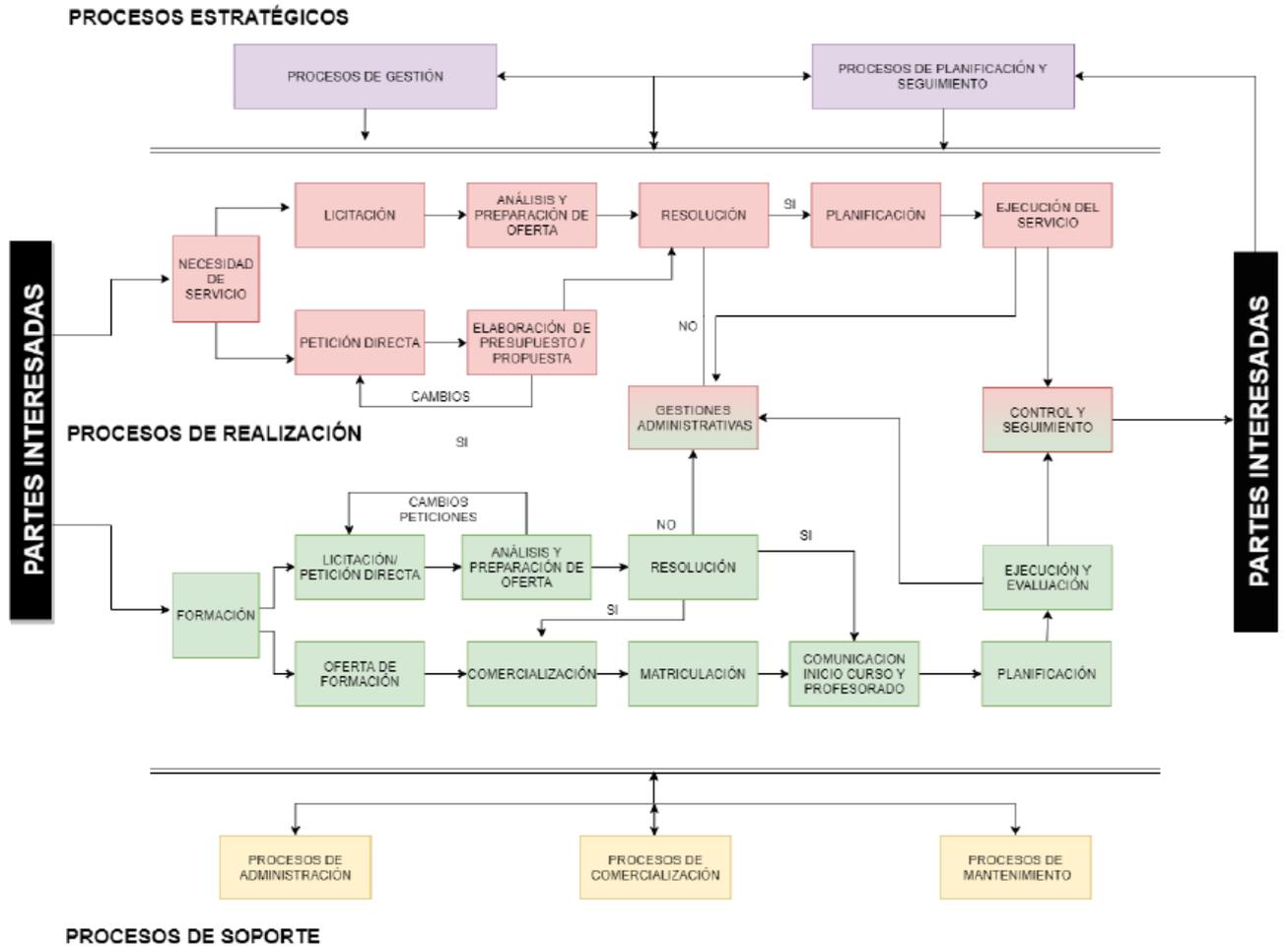
Todos los títulos de IMEP que se desee que se avalen por la UMH, deben pasar por la misma, previa aprobación de la Universidad. Del mismo modo, intervienen en los procesos de reacreditación de las titulaciones, por lo que constituyen en uno de los principales clientes.

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA): los títulos oficiales de todas las titulaciones universitarias se rigen por este organismo que depende del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Los procesos de reacreditación de los títulos de IMEP deben ser aprobados por este organismo al igual que por la Agencia Valenciana de Evaluación y Prospectiva (AVAP).
 - Agencia Valenciana de Evaluación y Prospectiva (AVAP): los títulos oficiales de todas las titulaciones universitarias se rigen por la ANECA, y los títulos oficiales de las universidades de la Comunidad Valenciana, deben registrarse también por el organismo de la comunidad autónoma. Los procesos de reacreditación de los títulos de IMEP deben ser aprobados tanto por ANECA como por AVAP.
- Competencia: IMEP crea su estrategia de comunicación y marketing teniendo muy en cuenta a la competencia. Establecer un mapa de la competencia, así como debilidades y fortalezas de esta se vuelve necesario para lograr obtener los objetivos planteados.
 - Universidad de Alicante (UA): requiere mención especial ya que constituye una fuente de posibles clientes externos muy importante. Nuestros principales alumnos/as de Máster provienen de las titulaciones de Publicidad y RRPP y Turismo que imparte la UA. Sin embargo, a su vez, supone un competidor muy importante, principalmente de cara al Grado Oficial en Organización de Eventos, Protocolo y Relaciones Institucionales, ya que el Grado en Publicidad y RRPP tiene características muy similares al Grado que imparte IMEP.

IMEP debe estar al corriente de las relaciones institucionales entre la UMH y la UA, ya que se encuentra más próxima territorialmente a la UA, y es centro adscrito a la UMH.

- Ciudadanía y empresariado local: desde IMEP se aporta diferente personal cualificado que permite la mano de obra para el empresariado local. Del mismo modo, IMEP influye en menor medida en la ciudadanía debido al volumen de alumnos/as unificados en una única sede, que permite generar economía local en los comercios del entorno.
- Normativa pública: IMEP debe registrarse por la normativa pública universitaria, teniendo muy en cuenta las diferentes leyes o normativas que se establecen en función del reglamento. IMEP debe estar siempre al corriente de nuevas normativas, con especial relevancia a las relacionadas con nuestros clientes internos (UMH, ANECA, AVAP).
- Administración pública y Corporaciones privadas: IMEP apuesta por las relaciones a largo plazo con instituciones públicas. Los eventos, el protocolo y las relaciones institucionales son eje central de esta institución, de modo que establecer relaciones que permitan la inserción laboral de nuestros estudiantes, así como posibles convenios de colaboración es uno de los objetivos del centro.
- Grupo Esatur: el propio Grupo Esatur (IMEP, Esatur Servicios y Esatur Formación) se constituye en otro grupo de interés donde existen numerosas relaciones que hay que cuidar.

11.2. MS Mapa de Procesos



11.3. MS Política del Sistema



POLÍTICA DEL SISTEMA

A04.MS(3)

Uno de los principales objetivos del GRUPO ESATUR (ESATUR FORMACIÓN, ESATUR XXI e IMEP) es ser referente en las actividades relativas a la docencia universitaria, oficial y propia; organización y realización de acciones formativas especializadas, así como a la realización de actividades de prestación y promoción de servicios turísticos, culturales, deportivos y aeroportuarios y la prestación de outsourcing en eventos.

Toda la organización trabaja en pro de la consecución de los Objetivos, cumpliendo siempre con el marco normativo y legal existente, los principios de la ONU de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de la firma del Código Ético de Turismo Valenciano, y con la máxima de mejorar su eficiencia en la ejecución de las actividades.

Esta filosofía de trabajo proporciona a la Organización unas herramientas de control y desarrollo continuo de su gestión, que repercute internamente y externamente en la consecución de la máxima satisfacción de todos sus Clientes con una actitud de cuidado y protección del medio ambiente.

Para ello, el GRUPO ESATUR ha optado por la implantación a todos los niveles de la organización de un sistema integrado de gestión de calidad, medioambiente y seguridad de la información, sobre la base de los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 27001:2013. Dicho sistema está integrado en la gestión global, basándose en los siguientes principios fundamentales.

- ✓ **E**xcelencia en todas las actividades desarrolladas por el GRUPO ESATUR para conseguir la mejora continua que nos diferencia de nuestra competencia, asegurar la satisfacción de nuestros clientes y adoptar las medidas de protección y prevención del medio ambiente más adecuadas en cada momento. Se establece el compromiso de cumplir los requisitos del cliente, para así poder satisfacer sus necesidades. En ESATUR, consideramos a nuestros clientes como partes fundamentales para el funcionamiento de la empresa, y tenemos en cuenta sus opiniones para aplicarlas como herramientas de mejora.
- ✓ **S**atisfacción del Cliente y de las partes interesadas, es el principio que rige las actividades y la filosofía del GRUPO ESATUR.
- ✓ **A**segurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes y los requisitos legales aplicables, en todos los ámbitos.
- ✓ **T**odos los integrantes de las empresas tienen que asegurar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión, siendo su máximo responsable la Gerencia de ESATUR.
- ✓ **U**n compromiso de **mejora continua** en la eficacia y eficiencia de su Sistema de Gestión integrado y en sus servicios, es la base de las empresas que conforman el grupo.
- ✓ **R**ealización periódica de análisis de riesgos, que nos permitan establecer niveles de seguridad de la información y protección de los datos personales, minimizar los riesgos mediante el desarrollo de políticas y soluciones técnicas específicas y asegurar la continuidad del negocio desarrollando planes de continuidad conformes a metodologías reconocidas.

Para todo ello se determina como elemento fundamental, la cualificación de nuestro personal, mediante la formación, motivación y comunicación necesarias en calidad, medio ambiente y seguridad de la información.

En Alicante, a 24 de octubre de 2021



Jorge Rodríguez Esteve
Director - Gerente

4. PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

PR01. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES

HISTORIAL DEL DOCUMENTO			
Emisión	Descripción de la Modificación	Modificado por:	Fecha
00	Emisión inicial	Carlos Garulo	04/10/19

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir la metodología a seguir para la identificación y actualización de los Requisitos Legales y otros requisitos que afectan a la gestión ambiental de GRUPO ESATUR.

2. ALCANCE

Este procedimiento alcanza a toda la legislación y otras normativas con carácter medioambiental, relacionadas con las instalaciones, actividades, así como otros requisitos a los que se someta de forma voluntaria.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La política del sistema establece como uno de sus compromisos el cumplimiento con la legislación en todos sus aspectos, vigente en los ámbitos comunitario, estatal, autonómico y local.

Para poder asegurar este cumplimiento en el ámbito medioambiental, es necesario conocer detalladamente los aspectos medioambientales de nuestras actividades y relacionarlos con los requisitos legales existentes.

La empresa también puede asumir compromisos voluntarios, con organismos públicos, asociaciones u otro tipo de entidades. El tratamiento documental de dichos compromisos es el mismo que el realizado para la legislación.

3.1. Identificación y acceso a los requisitos legales

La recopilación de la legislación/reglamentación se llevará a cabo en el registro **F01.PR01 Listado requisitos legislativos/reglamentarios**.

De manera anual, el Responsable del Sistema a través de la consulta a diferentes web como puede ser del ministerio de medio ambiente, etc., realiza un análisis y valoración de la aplicación de la nueva legislación aprobada.

Conforme se realizan las actualizaciones se comprueba el grado de aplicación de estas, quedando reflejado en el **Listado requisitos legislativos/reglamentarios** y en caso necesario una revisión de los aspectos ambientales y su valoración.

La existencia de legislación o requisitos medioambientales nuevos puede suponer la necesidad de introducir nuevas exigencias de control en el sistema de gestión implantado.

3.2. Evaluación del cumplimiento de requisitos legales

La sistemática establecida en este procedimiento permite asegurar que los requisitos aplicables a las actividades y servicios son permanentemente satisfechos. Para ello es necesario realizar una serie de evaluaciones de cumplimiento con los requisitos que, en algunos casos, constituyen por sí mismos un requisito recogido en la propia legislación que regula determinados puntos.

Para la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y voluntarios se comprobará uno a uno la legislación extrayendo los puntos de aplicación y verificando el cumplimiento por parte de la empresa. Esta revisión se realiza de manera anual tras la actualización del listado.

El resultado de las evaluaciones del cumplimiento se recoge en el registro de **Listado requisitos legislativos/reglamentarios** que debe contener la siguiente información:

- Materia.
- Ámbito del requisito: europeo, nacional, provincial y local.
- Título del requisito
- Observaciones, en donde se explicarán los aspectos que aplican del requisito.
- Cumplimiento:

En el caso de que la evaluación sea positiva, el Responsable del Sistema anotará "OK" en la columna correspondiente.

Si la evaluación resulta negativa pondrá NO OK y se actuará de acuerdo con la gestión de No Conformidades.

4. REGISTROS

El registro derivado de este procedimiento es generado y guardado por el Responsable del Sistema mientras esté activo y durante tres años una vez que quede como histórico.

El registro derivado de este procedimiento es el siguiente:

- **F01.PR01: Listado requisitos legislativos/reglamentarios**

PR.02. PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN Y RRHH

HISTORIAL DEL DOCUMENTO			
Emisión	Descripción de la Modificación	Modificado por:	Fecha
00	Emisión inicial tras adaptación a norma ISO 9001:2015	Carlos Garulo	16/01/17
01	Cambios para adecuación a sistema integrado con la inclusión de la ISO 14001:2015	Carlos Garulo	21/11/19
02	Cambios requeridos por la inclusión de la norma ISO 27001:2013	Aitana Domenech	28/11/21

1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir la sistemática de actuación ante la detección de las no conformidades, riesgos y oportunidades y las acciones derivadas de las mismas.

2.- ALCANCE

El ámbito de aplicación de este procedimiento son todas las actividades relativas al GRUPO ESATUR.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

3.1.- Perfiles, funciones y responsabilidades

La definición de las funciones y responsabilidades del personal sirve como ayuda para conseguir una mejora en el desempeño de las actividades que debe realizar su personal. Gerencia junto con el Responsable del Sistema de cada una de las empresas del GRUPO ESATUR, define las funciones y responsabilidad necesarias para cada uno de los puestos de trabajo críticos de las empresas, generando el **CATÁLOGO DE PERFILES GRUPO ESATUR A01.PR02** en base al **Organigrama A02.PR02**.

3.2.- Contratación e incorporación de nuevo personal

Cada Jefe de Área realiza la selección del personal adscrito al mismo, en aquellos casos en los que no haya una subrogación o una selección previa por parte del cliente.

Una vez realizada la selección, la documentación justificativa de los requisitos del puesto se entregarán al Departamento Laboral para su archivo e incorporación a la empresa. En el área laboral quedará un expediente por trabajador/a que contendrá:

- Curriculum Vitae
- Copia de las titulaciones relacionadas con el perfil
- Firma de la LOPD.
- Documentación de PRL

La acogida de nuevo personal se realiza en cada empresa del grupo por el siguiente personal:

- ESATUR Servicios la realiza el coordinador del centro previo a la incorporación al mismo. En la acogida se da una explicación acerca de las instalaciones, funciones y material con el que se va a trabajar. Además se explica todo lo concerniente al tema laboral y empresarial indicándoles las vías de comunicación a utilizar.
- ESATUR Formación la acogida la realiza el Director del centro de Formación o persona a quien delegue en donde se le muestran las instalaciones y los medios a utilizar.
- IMEP, el Jefe de estudios lleva a cabo un claustro anual previo al inicio de curso y un claustro semestral previo al inicio de cada semestre en donde se realiza una presentación de todo el equipo, los alumnos/as del curso, instalaciones y materiales a utilizar.
- En las áreas administrativas conjuntas del grupo la acogida la realiza el Responsable de cada área.

Previamente junto con su contrato se hará un envío electrónico de un Welcome Mail que contiene toda la información legal y operativa requerida por el sistema. Así como las instrucciones para el acceso a la plataforma Bilky.

3.2.- Desempeño del personal

La valoración del desempeño del personal adscrito a la oficina del Grupo Esatur se realiza en base al “Cuadro Objetivos Ejercicio Año” para cada una de las empresas que forman parte del grupo.

Para personal docente la valoración del desempeño se realiza en base a las encuestas de valoración de las asignaturas que cualifican en diversos aspectos la capacitación del docente.

Para el personal que presta servicios en Esatur XXI, la valoración se realizará por parte de Gerencia en base a la información obtenida de los reportes de los coordinadores de centro y/o clientes.

Toda esta información queda volcada en el **F02.MS Acta de Revisión del Sistema**.

3.3.- Formación del personal

El personal del GRUPO ESATUR recibe formación con el objeto de:

- Proporcionar conocimiento del Sistema de Gestión para potenciar la participación del personal.
- Adquirir y actualizar conocimientos y habilidades que, junto con la experiencia, permitan desempeñar de manera más adecuada las funciones a realizar en cada puesto de trabajo.

La formación, puede realizarse tanto con charlas, cursos prácticos, etc. y puede ser impartido tanto por personal interno de las empresas como por personal externo. En ambos casos, queda constancia de estas actividades de formación en el **F01.PR02 Plan de Formación** y se obtengan diplomas o documentos acreditativos de la misma, se archivan fotocopias de esta documentación junto con este registro.

Anualmente, durante la Revisión del Sistema por la Dirección, junto con el desempeño de los puestos de trabajo, se valoran los cursos realizados y las necesidades formativas, definiendo el **Plan de formación** para el año en curso. El Responsable del Sistema de cada una de las empresas que conforman el GRUPO ESATUR se ha encargado previamente, de realizar un estudio sobre las necesidades de formación recogidas a través de las siguientes fuentes:

- ✓ Requerimientos de los puestos de trabajo
- ✓ Formación de los trabajadores
- ✓ Propuestas de los trabajadores

A lo largo del año, si se detectaran nuevas necesidades de formación, se reflejarán igualmente en el **Plan de formación** anual planificado durante la Revisión del Sistema por la Dirección.

3.4.- Seguimiento y evaluación de la acción formativa

Una vez impartida la formación al personal, el responsable encargado de la evaluación valorará (tras un período de prueba no superior a 3 meses) mediante el trabajo cotidiano el aprovechamiento de los cursos, charlas, formaciones prácticas etc. impartidos. Esta evaluación y los criterios de evaluación se reflejarán en el **Plan de formación**. Una vez realizada, se solicitará una fotocopia de los diplomas o certificados emitidos, que se guardarán junto a la documentación del empleado. Se anotará en el apartado “**REALIZADO EFECTIVIDAD**” la ejecución de este y la justificación de la evaluación de la eficacia. Teniendo en cuenta esta información se decidirá si se volverá a realizar ese curso posteriormente o no, si se requiere formación complementaria o supervisión, etc.

4.- REGISTROS

La documentación correspondiente a la contratación laboral y a los certificados de las formaciones realizadas queda archivada en el Departamento Laboral.

La documentación correspondiente a los planes de formación es archivada por cada Responsable del Sistema.

PR.03. AUDITORÍA INTERNA

HISTORIAL DEL DOCUMENTO			
Emisión	Descripción de la Modificación	Modificado por:	Fecha
00	Emisión inicial tras adaptación a norma ISO 9001:2015	Carlos Garulo	16/01/17
01	Cambios requeridos por la inclusión de la norma ISO 14001:2015	Carlos Garulo	21/11/19
02	Cambios requeridos por la inclusión de la norma ISO 27001:2013	Aitana Domenech	28/11/21

1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es el de establecer una sistemática para la planificación, realización y cierre de las auditorías internas que se realicen en la empresa.

2.- ALCANCE

El ámbito de aplicación de este procedimiento son todas las actividades relativas al GRUPO ESATUR.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

3.1.- Planificación de la Auditoría

El Responsable de Sistema establece anualmente el programa de Auditorías previsto y dejan constancia en el **Informe de Revisión por la Dirección**, pudiendo ser este independiente para cada una de las empresas o conjunta para todo el grupo. Esto se especificará cuando se realice la planificación de Auditorías.

Las Auditorías Internas a todas las áreas de las empresas, y en general, a todo el Sistema de Gestión, se realizan con una periodicidad máxima de 1 año.

En caso de que se produzcan fallos repetidos o situaciones críticas se pueden realizar Auditorías con mayor frecuencia de la programada para garantizar la mejora y análisis del Sistema de Gestión y de la propia empresa, dejando constancia de ello en el correspondiente **F01.PR03 Programa de Auditoría y en el Informe de Revisión por la Dirección**.

3.2.- Asignación del Grupo auditor

Los Responsables de Sistema nombran el auditor, bajo la supervisión del Gerente, este auditor debe estar debidamente formado y cualificado para la organización y realización de la Auditoría Interna. Las personas que pueden realizar las Auditorías Internas pueden ser:

- Trabajadores de la empresa cualificados como Auditores Internos.
- Auditores externos cualificados.

En el caso de Auditores que sean trabajadores de la empresa, no deben tener relación directa con las actividades a auditar. La cualificación como auditor consiste en tener formación:

- bien por experiencia (haber realizado o asistido a al menos 2 auditorías)
- bien por asistencia a formaciones preferentemente sobre ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 27001:2013.

3.3.- Preparación de la auditoría

En el caso de que el Auditor sea Interno (trabajador/a de ESATUR), se procederá según lo especificado en este procedimiento.

En el caso de que el Auditor sea Externo, procederá según su propia metodología y podrá utilizar su propia documentación y formatos.

Antes de empezar la Auditoría, el auditor estudia la documentación del Sistema de Gestión relacionada con el área a auditar y forma el equipo que le ayudará durante la auditoría (si procede).

También prepara un **Programa de Auditoría** en el que se define el alcance y horario de la auditoría y cómo será llevada a cabo, teniendo en cuenta los resultados de las auditorías anteriores, los Informes de Acciones Correctivas establecidas, las modificaciones en la

documentación y cualquier otra documentación que considere relevante.

La fecha, el alcance y el programa de las auditorías, lo comunica el auditor a los responsables de las áreas o actividades auditadas con al menos con una antelación de 10 días. En el caso de que haya alguna incidencia que impida realizar la auditoría en el intervalo fijado, dicha auditoría volverá a ser programada.

3.4.- Desarrollo de la auditoría

La ejecución de la Auditoría se desarrollará verificando el cumplimiento de lo establecido en el alcance de la Auditoría, asegurando que las distintas áreas cumplen con lo establecido en el Sistema de Gestión y que éste es eficaz para alcanzar los objetivos establecidos.

Durante la Auditoría, el auditor, acompañado por el responsable del área auditada, o en quien delegue, toma nota de las observaciones y desviaciones detectadas, reflejando la perfecta trazabilidad de estas a través de las distintas evidencias objetivas que las sustentan. Para ello:

- Se consideran solo las evidencias objetivas y contrastadas.
- Se investiga hasta confirmar las posibles desviaciones detectadas, aclarando:
 - ✓ Efectos o incidencias sobre el Sistema de Gestión.
 - ✓ Si la desviación es fortuita o continua y sistemática.
 - ✓ En caso necesario, causas que producen la desviación.
- Se hace una comprobación de la implantación y efectividad de la Acciones Correctivas derivadas de Auditorías anteriores.

Las tomas de notas se pueden hacer en el **Check List de Auditoría F02.PR03**

3.5.- Reunión final

Una vez finalizada la Auditoría, el auditor se reúne con el Gerente y con el Responsable de Sistema pertinente y resume los resultados positivos y las desviaciones o No Conformidades detectadas, las cuales quedan registradas en el programa de Gestión del Sistema del que dispone la empresa.

El auditor elabora el **Informe de Auditoría F03.PR03** donde deja constancia de las conclusiones, observaciones y no conformidades detectadas y establece el plazo en que las no conformidades deben estar resueltas, lo presenta junto con las hojas registro de desviaciones al Gerente y al Responsable de Calidad pertinente.

Se debe de gestionar las No Conformidades detectadas en la auditoría interna según lo definido en el Manual del Sistema.

Una vez que la Acción Correctiva ha sido llevada a cabo y ha sido verificada su efectividad, el auditor verifica por medio de una posterior Auditoría que efectivamente ha sido corregida la desviación.

4.- REGISTROS

Los documentos derivados de este procedimiento son generados por el Responsable del Sistema de cada una de las empresas que forman parte del Grupo Esatur. Los documentos se conservan en el servidor.

PR.06. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN IMEP

HISTORIAL DEL DOCUMENTO			
Emisión	Descripción de la Modificación	Modificado por:	Fecha
00	Emisión inicial tras adaptación a norma ISO 9001:2015	Laura Herrero	30/04/17
01	Nueva edición Diseño. Inclusión punto 3.7.1. Diseño de nuevos cursos y creación del registro F16.PR06	Laura Herrero	25/07/17
02	Se incluye nueva encuesta de grado de satisfacción de los alumnos/as con los tutores de TFG/TFM [F17.PR06]	Carlos Garulo	01/09/17
03	Se reenumeran diversos apartados debido a un error detectado y a una nueva reestructuración. Se reedita el apartado 3.3. RESERVA DE PLAZA. Se ha desglosado en 2 apartados el 3.4. MATRICULACIÓN, dividiéndolo en 3.4. MATRICULACIÓN EN CURSOS OFICIALES y 3.5. MATRICULACIÓN EN TITULACIONES NO OFICIALES. Se crea un nuevo punto 3.6. PROCESO DE SOLICITUD DE TÍTULOS UNA VEZ TERMINADOS LOS ESTUDIOS. Se amplía información en 3.9.2. GUÍAS DOCENTES, 3.9.3. PLANIFICACIÓN (Profesorado de las titulaciones), 3.10. Control y seguimiento del servicio (2.Control de asistencia) y 5. SISTEMA DE ENCUESTAS.	Sheila Soler	30/03/18
04	Modificación del sistema de encuestas	Paula González	30/09/2018
05	Cambios para adecuación a sistema integrado con la inclusión de la ISO 14001:2015	Diana Rubio Carlos Garulo Aitana Domenech	24/10/2019
06	Establecer un porcentaje de tasa de respuesta de las encuestas mínimo	Aitana Domenech	28/12/2020
07	Cambios requeridos por la inclusión de la norma ISO 27001:2013	Aitana Domenech	28/11/21

1.- OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir la sistemática a seguir por parte de la empresa para el diseño, planificación y desarrollo de las formaciones ofertadas.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de alcance a todas las áreas de IMEP, así como las áreas administrativas del Grupo Esatur.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

3.1.- Comercialización

- **Captación de posibles clientes**

La comercialización de los cursos de IMEP tiene una serie de fases dentro de la estrategia de marketing y comunicación.

En primer lugar, es importante establecer cómo el cliente potencial se pone en contacto con el centro para solicitar información sobre los diferentes títulos que oferta IMEP. Los canales a través de los cuales los clientes pueden pedir información son:

- Página web de IMEP: www.protocoloimep.com
- Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram)
- Email a la cuenta de solicitud de información
- Teléfono.

Una vez se ha recibido la información del posible cliente, se llevan a cabo tres tareas concretas:

1º- se procede a enviarle la documentación relativa al curso que ha solicitado. Dentro de esta documentación se encuentra:

- Un correo electrónico desde informate@protocoloimep.com donde se le detalla toda la información de la titulación.
- Dossier publicitario con toda la información.

2º- Pasadas 24 horas, se llama a la persona que ha solicitado la información para establecer una relación con el mismo. Tenemos que conocer las necesidades del cliente, saber si con la información que le hemos enviado es suficiente o tiene más dudas, explicarle de forma detallada las facilidades de pagos, así como becas o ayudas a las que pueda acceder. Es muy importante que el potencial cliente no se quede con dudas.

3º - Ofrecemos al potencial cliente que venga a visitar nuestras instalaciones, de modo que podamos enseñarle las aulas, así como instalaciones diversas con las que cuenta el centro universitario. Es importante que en esta cita pueda conocer al equipo académico, tener un primer contacto con el jefe de estudios, coordinación de estudios, secretaría académica, etc.

- **Seguimiento del potencial alumno**

Mientras el potencial cliente no haya formalizado su matrícula, debemos hacerle un seguimiento con el fin de que no se olvide de nosotros y finalmente se matricule. Dentro de la carpeta *Comunicación – Comercialización - Curso Académico (vigente)*; existe un documento que se denomina **F01.PR06 Posibles alumnos/as (curso vigente)** en el que se presentan los datos del posible cliente, fecha en la que ha solicitado la información, y un seguimiento de este.

3.2.- Reserva de plaza

El proceso de reserva de plaza se abre el:

- 1 de febrero y finaliza el 30 de junio para las **Titulaciones Oficiales**
- 1 de febrero y finaliza el 29 de junio para el **Curso de Experto en Organización de Eventos, Protocolo y Comunicación**
- 1 de febrero y finaliza el 31 de julio para el **Curso de Experto en Maître**

Aquellos alumnos/as que realizan la reserva de plaza realizarán un abono de **500 Euros para las titulaciones oficiales** (Grado y Máster) y **300 Euros para las titulaciones no oficiales** (Cursos experto). Con posterioridad se paga la matrícula o bien de una sola vez, aplicando un 5% de descuento o bien financiada hasta en 12 meses sin intereses.

Antes de matricularse formalmente, el potencial alumno puede solicitar la reserva de plaza desde febrero. Esto implica que desde el correo informate@protocoloimep.com se debe facilitar al alumno la F02.PR06. Hoja de Preinscripción (de la titulación que corresponda), para que pueda preinscribirse en el título.

Con esta acción lo que se consigue es que el alumno reserve la plaza, aportando los siguientes documentos: hoja de reserva de plaza cumplimentada (F02.PR06), fotocopia del DNI, justificante de pago correspondiente al abono del concepto de reserva de plaza, en el que el alumno debe indicar en el concepto nombre completo y titulación a la que se preinscribe.

Una vez el alumno ha enviado toda la documentación requerida para la preinscripción al correo electrónico admisiones@protocoloimep.com, la persona encargada de dicho correo electrónico deberá contestar al alumno **confirmando que tiene la reserva de plaza efectuada**.

Una vez se ha realizado este paso,

1. La Secretaría Técnica/Académica del centro deberá:

- **Crear el expediente del alumno en la carpeta correspondiente a su titulación y curso académico, dentro de IMEP – PROCESO DE PREINSCRIPCIÓN IMEP– INFORMACIÓN ESTUDIOS 20XX-20XX – Preinscritos.**
- **Guardar en digital toda la documentación del alumno.**
- **Crear carpeta con expediente en físico del alumno, dentro de su titulación y curso académico.**

3.3.- Matriculación en titulaciones oficiales

Nuevo Ingreso

El período de matrícula oficial de nuevo ingreso es:

- del 01 al 31 de julio
- del 01 al 16 de septiembre

El procedimiento es el siguiente:

- Alumnos/as de nuevo ingreso que ya han realizado la preinscripción

Los alumnos/as de nuevo ingreso que ya han realizado la preinscripción recibirán un correo por parte de secretariatecnica@protocoloimep.com el 1 de julio (siempre y cuando no sea festivo, si no, lo harán en el primer día de julio que sea laborable), en el que se les especifica el proceso para formalizar su matrícula y se adjuntará F03.PR06. Hoja de MATRÍCULA (de la titulación que corresponda).

Una vez el alumno envíe toda la documentación, tanto en físico como por correo electrónico a secretaria técnica, esta procederá a guardar todo en su expediente tanto físico como digital.

- **Alumnos/as de nuevo ingreso que no han realizado preinscripción**

El proceso de matriculación será el mismo,

- Del 01 al 31 de Julio
- Del 01 al 16 de septiembre

- **Alumnos/as de continuación de estudios en IMEP**

Periodo de matrícula de los alumnos/as que continúan sus estudios, es decir los alumnos/as de 2º, 3º y 4º de Grado Oficial es **del 30 de mayo al 30 de julio**.

Para realizar este proceso, la Secretaría Técnica/Académica, a través de su correo electrónico secretariatecnica@protocoloimep.com, se pone en contacto con los alumnos/as, a través de un correo tipo, en el que les informa del proceso de matriculación para el curso académico siguiente y se le adjunta el **F03.PR06. Hoja de MATRÍCULA** (de la titulación que corresponda).

3.4. Matriculación en titulaciones no oficiales

El proceso de matrícula para todos los Cursos de Experto se desarrollará en dos periodos:

- Del 02 al 30 de julio
- Del 01 al 28 de septiembre

Los alumnos/as, deberán entregar toda la documentación requerida para la matriculación, así **como justificante de pago de la matrícula completa o financiada**.

3.5. Proceso de solicitud de títulos una vez terminados los estudios

Se establece como periodo de inicio para los alumnos/as egresados de solicitud de sus títulos el 1 de julio de cada año, para los alumnos/as de Grado y de Máster, que se han presentado en convocatoria ordinaria y el día 1 octubre para los alumnos/as de convocatoria extraordinaria.

3.6. Gestión académica

3.6.1. Guías docentes

Existe un formato de Guía Docente denominado **F04.PR06. Guía Docente**. En dicho documento, el profesor puede realizar las modificaciones que considere pertinentes para la mejora continua de la asignatura. En cada una de las guías docentes se debe especificar el curso académico a la que pertenece. Ejemplo: Organización de Eventos III_2016-2017.

El Jefe de Estudios desarrollará un curso de formación para los futuros docentes de IMEP, que se impartirá durante la **primera quincena del mes de julio**.

Con posterioridad revisará la documentación de cada docente, y comprobar que los contenidos, metodología y sistema de evaluación se ajustan a los requerimientos de IMEP. El periodo para la revisión será entre la **última semana de agosto y la primera de septiembre**.

3.6.2. Planificación

En este apartado se especifican todos los elementos que se tienen en cuenta antes de empezar el curso, cuál es su periodo de realización, y quién es el responsable de cada una de las tareas.

Es muy importante que todos estos ítems estén listos antes del inicio del curso académico.

- **PROFESORADO DE LAS TITULACIONES**

El Jefe de Estudios, junto a Coordinación de Estudios y Gerencia, establece el profesorado que va a impartir en la titulación.

- En caso de que el docente que imparte ya lo haya hecho en años anteriores, se le informa una vez finalizado el curso académico en junio, si va o no a continuar en base a la puntuación obtenida en el sistema de encuestas y a la especificidad de su materia.
- En caso de que el docente sea de nuevo ingreso, debe conocer que va a impartir la titulación como fecha tope el 31 de julio, de modo que tenga tiempo para prepararse toda la documentación. El Jefe de Estudios debe informar al docente de la cuantía que se paga por impartir las clases. En caso de aceptación del docente, el Jefe de Estudios deriva los datos a Administración.

El Jefe de Estudios facilitará a Secretaría Académica el nombre completo y DNI del docente, para que Secretaría Técnica le cree al docente su usuario y contraseña en el aula virtual. Usuario: nombre.apellido / Contraseña: Nombre.apellido y los 3 últimos dígitos del DNI.

Una vez dados de alta en la plataforma, el docente podrá descargarse del Aula Virtual, Área del Docente toda la documentación necesaria para el desarrollo de sus clases:

En ella se podrán descargar las plantillas de las guías docentes,

- las plantillas de trabajos diarios,
- plantillas de power point,
- plantilla de exámenes,
- plantillas de listado de asistencia.
- plantillas de salidas académicas.
- plantillas de cambio de clases.

Notificará que deberá entregar la guía docente para revisión 3 semanas antes del comienzo del curso académico.

El Jefe de Estudios facilitará al Dpto. de Comunicación los datos de todos los docentes para que se les pueda dar de alta su correo corporativo nombre.apellido@protocoloimep.com.

El Dpto. de Comunicación informará a Secretaría Técnica de los correos corporativos de los profesores.

- **HORARIOS Y CALENDARIO ACADÉMICO (GUÍA ACADÉMICA).**

El horario del curso académico, así como los docentes que imparten en cada uno de los días deberá estar establecido por el Jefe de Estudios 1 mes antes del inicio del curso académico. En el caso de que ocurra un cambio de última hora, se podrá modificar.

El calendario académico deberá estar establecido a 31 de julio, con las fechas de inicio y finalización de curso, días festivos, exámenes, convocatorias extraordinarias, así como periodo no lectivo. Toda esta información se deberá recoger en el **F05.PR06 GUÍA ACADÉMICA**.

Una vez estén el horario y calendario del curso académico, el Jefe de Estudios procederá a subir la documentación al Aula Virtual de IMEP, área del alumno de la titulación y curso

correspondiente. Toda la documentación debe estar subida al aula virtual y a la web, como máximo, 1 semana antes de empezar el curso académico.

- **MATERIALES DEL PROFESORADO Y AULA VIRTUAL**

El profesorado debe tener subida al aula virtual el F04.PR06. Guía Docente de la asignatura (previa supervisión del Jefe de Estudios), previo al inicio del curso.

El docente deberá subirlo como tope, 1 semana antes del inicio del curso.

En caso de que el docente imparta en titulaciones con modalidad a distancia y tenga alumnos/as en dicha modalidad, deberá subir también el temario principal, así como documentos complementarios que ayuden a obtener los recursos de aprendizaje necesarios.

- **VENIA DOCENDI**

El Vicerrector de Centros Adscritos informa al Jefe de Estudios, sobre el mes de septiembre, del comienzo del proceso de la Venia Docendi (formato propio de la UMH), e indica las fechas de entrega de la documentación.

La Venia Docendi consiste en la solicitud al profesorado de títulos oficiales, de su currículum vitae en formato venia docendi, título académico y documento de compromiso de veracidad firmado por el docente.

El Jefe de Estudios tramita con todos los docentes la documentación solicitada y les establece un plazo máximo de entrega de documentación de 1 mes. Con toda la documentación correcta, el Jefe de Estudios tramita, a través del aplicativo de la UMH, la documentación.

Una vez está toda subida en la plataforma, se entrega en físico al Vicerrector de Centros Adscritos de la UMH.

- **CLAUSTROS DOCENTES**

Gerencia, en su implicación por la mejora continua y una comunicación interna eficaz, convoca un claustro de Bienvenida al inicio de curso, con todos los docentes de las diferentes titulaciones, para darles la bienvenida a IMEP, al nuevo curso académico, así como dotarles de todo el material necesario para el normal funcionamiento del curso (horario asignaturas, aulas docentes, listado alumnos/as, fechas exámenes, etc.). También se aprovecha esta Claustro para establecer relaciones entre el profesorado con materias afines y evitar el solapamiento de contenidos entre ellos.

Además, el Jefe de Estudios, antes de finalizar cada cuatrimestre, convoca los claustros de fin de curso, donde se procede entre otras cosas a la evaluación de alumnos/as y realizar un balance sobre cómo ha ido el curso:

- Claustro de final primer cuatrimestre de Grado Oficial y Adaptación.
- Claustro de final de primer cuatrimestre de Máster Oficial.
- Claustro de final segundo cuatrimestre de Grado Oficial y Adaptación.
- Claustro de final segundo cuatrimestre de Máster Oficial.

Una vez finalizadas cada una de las reuniones, el Jefe de Estudios redacta un Acta que remite a Gerencia y se guarda una copia en el libro de Actas.

3.7. Control y seguimiento del servicio

Para llevar a cabo un adecuado control y seguimiento del servicio, se llevan a cabo una serie de

acciones que permiten el control y seguimiento de los títulos, basado en siguientes herramientas:

1. Check list de inicio, seguimiento y finalización de cursos → para cada uno de los cursos académicos, se establece un check list con la documentación y los plazos de obtención de la misma. Los mismos se archivan en las carpetas específicas de cada uno de los cursos. Para ello se han definido 2 modelos de check lists:
 - F07.PR06. Check list cursos oficiales
 - F08.PR06. Check lists cursos propios

2. Control de Asistencia → para las modalidades presenciales, se pasa un control de asistencia en cada una de las clases, donde los alumnos/as firman su asistencia y el profesor firma dando la conformidad.

La asistencia del alumno será considera obligatoria si este pretende examinarse mediante la evaluación continua. Para ello **deberá asistir al 66.6% de las clases**. Si no asistiera perderá dicho derecho y realizará un examen con la totalidad de la materia en la convocatoria correspondiente (febrero o junio)

3. Incidencias → en caso de que se produzca una incidencia en el aula o en las instalaciones, el docente deberá informar de lo sucedido al Resp. de Calidad, a través del correo electrónico calidad@protocoloimep.com Una vez el Resp. de Calidad registra la incidencia, establece una acción de mejora y registra la no conformidad.

4. Claustros finales → al finalizar cada cuatrimestre, el Jefe/a de Estudios convoca un claustro con todos los profesores en el que se recogen las conclusiones más importantes acontecidas durante el cuatrimestre, se revisan las notas de los alumnos/as, etc. Las conclusiones de los temas tratados se registran en F06.PR06. **Acta de reuniones.**

5. Sistema de encuestas de satisfacción → el Resp. de Calidad pasa encuestas a todos los grupos de interés de IMEP: alumnos/as, docentes, empleadores y egresados. De ese modo, se puede conocer la opinión de los distintos grupos de forma clara. En IMEP se pasan seis tipos de encuestas, siendo estas:

F10-PR.06_ENCUESTA GRADO SATISFACCIÓN EGRESADOS CON EL TÍTULO
Esta encuesta se pasará durante el mes de septiembre a todos los alumnos/as de cada título que imparte IMEP (GRD, MST, EXP) que finalizaron sus estudios en el curso anterior. En caso de que no remitan respuesta, se procederá a llamarles telefónicamente y cumplimentar la misma de manera telefónica.
F11-PR.06_ENCUESTA GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL TÍTULO
Esta encuesta se pasa durante el mes de febrero a los profesores que imparten durante el primer cuatrimestre en los títulos de GRD y MST; y durante el mes de Junio, a final de curso, se pasa a todos los profesores de los diferentes títulos (GRD, MST, EXP).
F12-PR.06_ENCUESTA GRADO DE SATISFACCIÓN DEL GLOBAL DE LOS ESTUDIANTES CON EL TÍTULO Y CON LOS RECURSOS
Esta encuesta se pasa durante el mes de septiembre a todos los estudiantes que comienzan el curso en el GRD o MST.

F13-PR.06_ENCUESTA GRADO DE SATISFACCIÓN DEL GLOBAL DE LOS ESTUDIANTES CON EL TÍTULO Y CON LOS RECURSOS. MITAD Y FINAL DE CURSO.
Esta encuesta se pasa durante el final de cada uno de los semestres (febrero y junio) y antes de exámenes, a todos los estudiantes de los diferentes cursos de GRD y a los de MST.
F14-PR.06_ENCUESTA GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL PROFESORADO.
Esta encuesta se pasa al finalizar cada semestre (enero y mayo) a los estudiantes de los diferentes cursos de GRD y a los de MST y siempre antes de exámenes. Los alumnos/as de modalidad a distancia, cumplimentarán la encuesta el día que vengan a realizar el examen de cada semestre, justo antes del mismo.
F17-PR06_ENCUESTA GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS/AS CON EL TFG/TFM Y TUTOR
Esta encuesta se pasa durante el mes de junio a los alumnos/as del último curso de GRD y a los de MST, que tienen como requisito obligatorio la presentación del TFG/TFM. Se entregará a los alumnos/as en el momento de depositar su TFG/TFM.

Toda la información extraída del sistema de encuestas será tabulada y remitida a Dirección. Estableciéndose un porcentaje mínimo de respuestas para poder tomar la encuesta por válidas, el cual será de un 30%. De esta forma, si no se obtiene un número mínimo de respuestas, las encuestas no se procesarán debido a que sus resultados no se pueden generalizar.

El informe final de encuestas se incluirá como Anexo al Acta de Revisión del Sistema por la Dirección.

3.8. Sistemas de gestión

GRUPO ESATUR tiene implantado un Sistema de Gestión integrado basado en los sistemas de calidad, medio ambiente y seguridad de la información acorde a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 27001:2013, aplicables a todas sus actividades, entre ellas IMEP.

Gerencia aporta todo el apoyo y los recursos necesarios para el desarrollo del servicio, apoyando el sistema de gestión de calidad y medioambiente, y estableciendo los medios y recursos necesarios para la prestación del servicio. Se pretende realizar una actividad sostenible medioambientalmente, con una visión de la protección del medio ambiente, concienciando, reciclando y realizando un consumo consciente de los recursos materiales y energéticos

4.- Registros

Los documentos derivados de este procedimiento son generados por el Responsable de Calidad de cada una de las empresas que forman parte del Grupo Esatur. Los documentos se conservan en el servidor, creándose un libro de Excel por año de cada uno de los registros.

Registro	Responsable	Dónde se archiva	Tiempo de custodia
F1.PR06 Posibles alumnos/as (curso vigente)	Comunicación	Servidor - IMEP - Comunicación - Comercialización - Curso Académico (vigente);	5 años o lo que se determine legislación específica.
F02.PR06. Hoja de Preinscripción (de la titulación que corresponda),	Secretaría Técnica	Servidor - Académico - Proceso Preinscripción IMEP - Curso Académico (vigente)	5 años o lo que se determine legislación específica.
F03.PR06. Hoja de MATRÍCULA	Secretaría Técnica	Servidor - Académico - Proceso Preinscripción IMEP - Curso Académico (vigente)	5 años o lo que se determine legislación específica.
F04.PR06. Guía Docente	Jefatura de Estudios	Servidor - Académico - Jefatura - Libro Blanco	5 años o lo que se determine legislación específica.
F05.PR06 GUÍA ACADÉMICA	Jefatura de Estudios	Servidor - Académico - Jefatura - Libro Blanco	5 años o lo que se determine legislación específica.
F06.PR06. Acta de reuniones.	Jefe de Estudios Resp. Calidad	Servidor - Académico - Actas	5 años o lo que se determine legislación específica.
F07.PR06. Check list cursos oficiales	Secretaría Técnica y Jefatura de Estudios	Carpetas de cada curso	5 años o lo que se determine legislación específica.
F08. PR06. Check list cursos propios	Secretaría Técnica y Jefatura de Estudios	Carpetas de cada curso	5 años o lo que se determine legislación específica.
F09.PR06. Control de asistencia	Secretaría Técnica y Jefatura de Estudios	Servidor - Académico - Jefatura - Libro Blanco	5 años o lo que se determine legislación específica.
F10 F11 F12A F12B F13 F14 F17 Sistema de encuestas	Resp. Calidad	Servidor - General - Calidad Grupo Esatur	5 años o lo que se determine legislación específica.
F16.PR06. Diseño de Nuevos Cursos	Jefatura de Estudios Resp. Calidad	Servidor - General - Calidad Grupo Esatur	5 años o lo que se determine legislación específica.
F17.PR06. Modelo de Examen	Jefatura de Estudios	Servidor - Académico - Jefatura - Libro Blanco	5 años o lo que se determine legislación específica.
F18.PR06. Horarios	Jefatura de Estudios	Servidor - Académico - Jefatura - Libro Blanco	5 años o lo que se determine legislación específica.

PR07. PROCEDIMIENTO DE ASPECTOS AMBIENTALES

HISTORIAL DEL DOCUMENTO			
Emisión	Descripción de la Modificación	Modificado por:	Fecha
00	Emisión inicial	Carlos Garulo	06/10/19
01	Cambios requeridos por la inclusión de la norma ISO 27001:2013	Aitana Domenech	28/11/21

1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es identificar los aspectos ambientales de las actividades y servicios realizados por GRUPO ESATUR, para determinar aquellos que tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente.

2.- ALCANCE

Este procedimiento afecta a todos los servicios y actividades contemplados dentro del sistema de gestión.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

3.1. Definiciones

- **Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.
- **Aspecto medioambiental directo:** aspecto relacionado con las actividades de una organización sobre las que ésta ejerce un control de gestión, de este modo, los aspectos medioambientales directos pueden ser controlados con decisiones internas de gestión.
- **Aspecto medioambiental indirecto:** aspecto derivado también de las actividades y servicios de la organización, pero, sobre los que ésta no tiene pleno control de la gestión, en consecuencia, los aspectos medioambientales indirectos requieren que una organización recurra a su influencia en (sub)contratistas, proveedores, clientes y usuarios de sus productos y servicios para obtener beneficios medioambientales, teniendo la perspectiva del ciclo de vida para la prestación del servicio.
- **Evaluación del aspecto ambiental:** Análisis documentado de la importancia medioambiental que tiene los aspectos producidos por las actividades y servicios de la organización sobre el medio ambiente.
- **Impacto ambiental:** Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.
- **Situaciones de Emergencia:** aquellas situaciones excepcionales, no habituales, no previstas. Se diferencia entre accidente (grave, de efectos irreversibles) e incidente (menos grave, de efectos reversibles), en función de su gravedad.

Asimismo, se han distinguido 4 tipos de condiciones (situaciones), en las que se dan o pueden dar los aspectos contemplados:

- **Normal (N)**, situación planificada de frecuencia constante.
- **Anormal (An)**, situación planificada de frecuencia discontinua.
- **Incidente (Inc.)**, situación no planificada con consecuencias leves.
- **Accidente (Acc.)**, situación no planificada con consecuencias graves (irreversible).

3.2. Identificación de los aspectos ambientales

El Responsable del Sistema, procederá a identificar los aspectos medioambientales derivados del normal desarrollo de la actividad y Dirección realizará la aprobación de los mismos. La identificación de las situaciones de emergencias se realizará en este procedimiento, pero las actuaciones y el control de las mismas se definirán en el P-09 Control de Emergencias.

Para realizar la identificación en cada servicio será necesario:

- Identificar claramente las actividades, procesos y operaciones realizados en GRUPO ESATUR.
- Estudiar las condiciones de generación de aspectos medioambientales: condiciones normales o anormales, y condiciones de emergencia, incidencias o accidentes.
- Definir y designar clara e inequívocamente cada aspecto medioambiental identificado.
- Estudiar los requisitos legales u otros requisitos que afecten a ese aspecto, según el procedimiento P-08 de Identificación y evaluación de requisitos legales.

La identificación de los aspectos se basará:

Aspectos Directos:

- a) las emisiones atmosféricas.
- b) los vertidos al agua.
- c) la prevención, el reciclado, la reutilización, el transporte y la eliminación de residuos sólidos y de otra naturaleza, en particular los residuos peligrosos.
- d) la utilización y contaminación del suelo.
- e) el empleo de recursos naturales y materias primas (incluida la energía)
- f) las cuestiones locales (ruido, vibraciones, olores, polvo, apariencia visual, etc.)
- g) las cuestiones relacionadas con el transporte (de bienes y servicios y de personas)
- h) el riesgo de accidentes e impactos medioambientales derivados, o que pudieran derivarse, de los incidentes, accidentes y posibles situaciones de emergencia.
- i) biodiversidad, la afección de nuestras actividades en la misma.

Aspectos indirectos:

- a) aspectos relacionados con la producción (diseño, desarrollo, embalaje, transporte, utilización y recuperación y eliminación de residuos, uso final del producto o uso tras uso)
- b) nuevos mercados.
- c) elección y composición de los servicios (medios de comunicación)
- d) decisiones de índole administrativa y de planificación.
- e) composición de la gama de servicios.
- f) el comportamiento medioambiental y las prácticas de contratistas, subcontratistas y proveedores.
- g) Adquisición de materias primas o recursos necesarios para la prestación del servicio.

Además, la identificación de aspectos ambientales considera aquellas situaciones fuera del funcionamiento normal de la actividad como son situaciones de emergencia (incendios, vertidos accidentales) o situaciones en condiciones anormales (operaciones de mantenimiento y obras, etc.) y también analiza las condiciones históricas, presentes y futuras.

Los aspectos identificados en situación normal/anormal se relacionan **F01.PR07 Identificación y Valoración de Aspectos Ambientales Normal/Anormal**. Los aspectos en situaciones de accidentes o emergencias se relacionan en el **F02.PR07 Identificación y Valoración de Aspectos Ambientales Emergencia**.

Para asegurarnos que cada una de los trabajadores conoce los aspectos ambientales vinculados a su puesto de trabajo, así que conoce el valor del impacto que este produce, la a valoración anual de los aspectos ambientales, los impactos y las medidas de control acordadas, se incluirá en el Acta de Revisión por la Dirección y se distribuirá a todo el personal de la organización.

3.3. Evaluación de aspectos ambientales Situación Normal/ Anormal

La valoración de cada uno de los aspectos ambientales identificados se realiza por el Responsable del Sistema, como mínimo una vez al año, a ser posible a primeros de años, con el fin de definir las metas ambientales y la sistemática de trabajo para el año entrante. La valoración se realiza en base al siguiente método:

$$V = (F \times C) + M$$

En donde:

V: Valoración total del aspecto.

F: Valor relacionado con la frecuencia de aparición del aspecto.

M: Valor relacionado con la magnitud relativa del aspecto (se ha de tener en cuenta requisitos legales)

C: Valor relacionado con la severidad de las consecuencias medioambientales del aspecto.

En función de la valoración global obtenida, el Responsable del Sistema clasifica los aspectos medioambientales directos en:

Niveles de significancia	Significancia
$V \geq 10$	Significativo
$V < 10$	No significativo

Se entiende que los aspectos ambientales clasificados como significativos darán impactos ambientales significativos.

La identificación y evaluación de los aspectos, queda reflejada en **Identificación y Valoración de Aspectos Ambientales Normal/Anormal** y se realizará una revisión de los mismos con una periodicidad mínima de un año tras haberse realizado la revisión de los requisitos legislativos y siempre que:

- Haya modificaciones de los servicios, instalaciones, actividades y/o productos.
- Modificación de los criterios legales.
- Se detecten anomalías en procesos de auditorías o evaluaciones.

A continuación, se detallan los criterios de valoración de los aspectos:

3.3.1 Criterios para valorar la frecuencia

Frecuencia de aparición	Valor F
Alta Se presenta habitualmente, en continuo o con una frecuencia de aparición 1 vez/mes.	3
Media Se presenta en circunstancias que se repiten con una frecuencia de aparición > 1 vez/mes y < 1 vez/año.	2
Baja Se presenta en circunstancias que se repiten con una frecuencia de aparición < 1 vez/año.	1

3.3.2 Criterios para valorar la magnitud

TIPO DE ASPECTOS	MAGNITUD RELATIVA	VALOR M
Consumo de recursos energéticos Consumo de productos y materiales Consumo de agua (en caso de carecer estándar utilizar media anual anterior)	Alta Consumo registrado supera en un porcentaje de $\geq 15\%$ el estándar establecido	3
	Media Consumo registrado supera en un porcentaje de $\geq 5\%$ y $< 15\%$ el estándar establecido	2
	Baja Consumo registrado supera en un porcentaje de un $< 5\%$ el estándar establecido; o sin medición	1
Emissiones atmosféricas (tener en cuenta emisiones de instalaciones y vehículos)	Alta Valor del parámetro $P \geq 90\%$ del límite autorizado	3
	Media Valor del parámetro $70\% \leq P < 90\%$ del límite autorizado	2
	Baja Valor del parámetro $P < 70\%$ del límite autorizado, o sin obligación de medir	1
Ruido	Alta Niveles de ruido 5 dBa por debajo el límite autorizado o igual a límite	3
	Media Niveles de ruido 10 dBa por debajo el límite autorizado	2
	Baja Niveles de ruido 15 dBa por debajo el límite autorizado	1

TIPO DE ASPECTOS	MAGNITUD RELATIVA	VALOR M
Efluentes líquidos (valor de los parámetros de contaminantes en líquidos)	Alta Valor del parámetro $P \geq 90\%$ del límite autorizado	3
	Media Valor del parámetro $70\% \leq P < 90\%$ del límite autorizado	2
	Baja Vertido de aguas con baja carga o vertido con parámetro analizado desviado del límite inferior de $P < 70\%$ del límite legal	1
Residuos generados (en caso de carecer estándar utilizar media anual anterior) (tener en cuenta emisiones de instalaciones y vehículos)	Alta Cantidad generada supera en un porcentaje $\geq 15\%$ del estándar establecido	3
	Media Cantidad generada supera en un porcentaje 5% - 15% del estándar establecido	2
	Baja Cantidad generada supera en un porcentaje $\leq 5\%$ del estándar establecido	1

Los valores de magnitud vienen referidos a criterios legales en los aspectos referentes de ruido, vertidos y emisiones. En cuanto al resto de los aspectos la magnitud se define en base al valor medio del año anterior. En caso de no disponer de valor de referencia, se asignará valor alto (3). Para los aspectos ambientales indirectos en los cuales no se dispone de valor de magnitud ni valor de severidad en algunas ocasiones, se estimará con una valoración media y se imputará un 2 en caso de no disponer información directa.

3.3.3 Criterios para valorar la severidad

TIPO DE ASPECTOS	SEVERIDAD DE LAS CONSECUENCIAS	VALOR C
Consumo de recursos energéticos Consumo de productos y materiales Consumo de agua (en caso de carecer estándar utilizar media anual anterior)	Alta Recursos escasos no renovables (p. ej. Energía eléctrica, combustibles) Recursos renovables localmente escasos (p. ej. agua) Materias peligrosas y/o generadoras de residuos peligrosos	3
	Media Materias no peligrosas y/o generadoras de residuos no peligrosos	2
	Baja Materia no peligrosa y no generadora de residuos	1
Emisiones atmosféricas	Alta	3

TIPO DE ASPECTOS	SEVERIDAD DE LAS CONSECUENCIAS	VALOR C
(tener en cuenta emisiones de instalaciones y vehículos)	<p>Cuando teniendo en cuenta las circunstancias locales se produce una afección sensible en el entorno (p. ej. Signos en el entorno de las instalaciones de suciedad por emisiones de polvos o existencia de quejas por las emisiones.</p>	
	<p>Media Cuando teniendo en cuenta las circunstancias locales se pueden producir afecciones poco importantes. En este grupo se podrían encuadrar p. ej. La opacidad de las emisiones de las calderas.</p>	2
	<p>Baja Cuando teniendo en cuenta las circunstancias locales, la afección causada al medio receptores calificable de poca o nula. En este grupo se podrían encuadrar p. ej. Las emisiones de CO de calderas relativamente pequeñas.</p>	1
Ruido (tener en cuenta emisiones de instalaciones y vehículos)	<p>Alta En aquellos casos en que la instalación se encuentra localizada en las proximidades de zonas especialmente sensibles (p.ej. zonas residenciales o sanitarias) y se hayan registrado quejas.</p>	3
	<p>Media En aquellos casos en que la instalación se encuentre en zonas especialmente sensibles y no se hayan registrado quejas; o en zonas de sensibilidad media (p. ej. zonas comerciales).</p>	2
	<p>Baja En aquellos casos en que la instalación se encuentre en zonas no especialmente sensibles (p. ej. polígono industrial) o cuando su contribución a los niveles de inmisión de ruidos sea despreciable frente a los procedentes de otras fuentes (p. ej. este es el caso de una instalación situada en las inmediaciones de una autopista).</p>	1
Efluentes líquidos (valor de los parámetros de contaminantes en líquidos)	<p>Alta Parámetros que en caso de superar en el vertido los límites establecidos podrían causar una afección importante en el medio receptor.</p>	3
	<p>Media Parámetros que en caso de superar en el vertido los límites establecidos podrían causar en el medio receptor una afección no calificable de importante.</p>	2
	<p>Baja Parámetros que en caso de superar en el vertido los límites establecidos la afección causada al medio receptor sería calificable de poca o nula.</p>	1

TIPO DE ASPECTOS	SEVERIDAD DE LAS CONSECUENCIAS	VALOR C
Residuos generados	Alta Residuos catalogados como peligrosos destinados a operaciones de eliminación.	3
	Media Residuos catalogados como peligrosos destinados a operaciones que llevan a una posible utilización. Residuos catalogados como no peligrosos destinados a operaciones de eliminación.	2
	Baja Residuos catalogados como no peligrosos destinados a operaciones que llevan a una posible utilización.	1

Para los aspectos ambientales indirectos en los cuales no se dispone de valor de magnitud ni valor de severidad en algunas ocasiones, se estimará con una valoración media y se imputará un 2 en caso de no disponer información directa.

4. Evaluación de aspectos ambientales situación de emergencia

Los aspectos medioambientales correspondientes a accidentes e incidentes los identificaremos de manera general como situaciones de emergencia, quedan reflejados en el R02-P-08 Identificación y Valoración de Aspectos Ambientales Emergencia y se evalúan en base a los siguientes criterios:

$$V = P \times C \times S$$

En donde:

V: Valoración de la situación potencial

P: Probabilidad de ocurrencia del suceso considerado.

C: Capacidad de control existente (suficiencia de las medidas de control existentes para controlar las consecuencias del suceso en caso de ocurrencia).

S: Severidad de las consecuencias, en el supuesto de ocurrencia y de que se produjera pérdida de control.

Las situaciones potenciales se clasifican según:

Niveles de significancia	Clasificación del aspecto	Significancia
$V \geq 20$	Alto	Significativo
$10 \leq V < 20$	Medio	Significativo
$V < 10$	Bajo	No significativo

3.4.1 Criterios para valorar la probabilidad

Probabilidad de ocurrencia	Valor P
<p>Alta</p> <p>Suceso bastante posible, se ha producido con cierta frecuencia en este tipo de instalaciones; o se ha producido o ha estado a punto de suceder varias veces en la historia de la instalación.</p>	3
<p>Media</p> <p>Suceso poco frecuente, se ha producido alguna vez en este tipo de instalaciones; o se ha producido o ha estado a punto de suceder alguna vez en la historia de la instalación.</p>	2
<p>Baja</p> <p>Suceso muy improbable, por no haber acaecido nunca hasta la fecha y por estar catalogado como tal en este tipo de instalación.</p>	1

3.4.2 Criterios para valorar la capacidad de control existente

Probabilidad de ocurrencia	Valor P
<p>Alta</p> <p>No existen medidas especiales de control.</p>	3
<p>Media</p> <p>Existen algunas medidas de control, aunque en situaciones extremas se podría perder el control.</p>	2
<p>Baja</p> <p>Existen medidas para controlar el suceso previsto.</p>	1

3.4.3 Criterios para valorar la capacidad de control existente

Severidad de las consecuencias	Valor C
<p>Alta</p> <p>Consecuencias graves por: daños graves en la instalación, afecciones graves a las personas y/o al medio ambiente, cuando en este último caso se sobrepasan los límites de las instalaciones.</p> <p>Algunos ejemplos de consecuencias graves son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incendio de sustancias o materiales con desprendimiento de gases muy tóxicos. - Vertido de sustancias tóxicas o peligrosas en el medio acuático receptor que afecten a la calidad de las aguas (en el caso de vertido directo) impidiendo los usos existentes (vida acuática, abastecimiento a poblaciones, riegos...) 	3

Media	
<p>En este grupo se encuadran: los daños personales y daños importantes en el interior de la instalación, las repercusiones medioambientales circunscritas al interior de las instalaciones, y las afecciones a las personas y al medio ambiente que sobrepasen el límite de las instalaciones no catalogables como graves.</p> <p>Algunos ejemplos de consecuencias medias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incendio limitado en el interior de las instalaciones. - Derrame de una sustancia peligrosa en el interior de las instalaciones, con generación de cantidades relativamente importantes de residuos peligrosos. - Vertido de contaminantes no peligrosos en cantidades y/o concentraciones que sobrepasen los límites autorizados y que puedan causar algún tipo de afección al medio receptor no catalogable como grave. 	2
Baja	
<p>En este grupo se encuadran: los daños despreciables y ligeros en el interior de la instalación, las repercusiones medioambientales despreciables o ligeras circunscritas al interior de las instalaciones.</p> <p>Algunos ejemplos de consecuencias bajas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derrames de pequeñas cantidades de sustancias peligrosas con generación de residuos peligrosos. - Deterioro de materiales con generación de residuos no peligrosos. - Daños de diversa índole en las instalaciones que no alteran sensiblemente su capacidad productiva o su funcionamiento. 	1

4.- REGISTROS.

Los registros derivados de este procedimiento serán generados y guardados por el Responsable del Sistema/Dirección, mientras estén activos, y durante tres años una vez que queden como históricos. Los registros derivados de este procedimiento son los siguientes:

5. F01.PR07: Identificación y Valoración de Aspectos Ambientales Normal/Anormal
6. F02.PR07: Identificación y Valoración de Aspectos Ambientales Emergencia