

## ***Gestión de la calidad***

La Escuela Internacional de Posgrado, en su empeño de mejorar la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de sus usuarios/as, desde hace años, viene realizando una amplia gama de actividades orientadas a la calidad y a las buenas prácticas, con las herramientas adecuadas y el compromiso de todo su personal, entre las cuales destacan:

- Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Escuela Internacional de Posgrado, surge de la unión de los Sistemas de dos Unidades Funcionales: el Centro de Formación Continua y el Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado. Desde Enero de 2007 (en el caso de la Unidad de Formación Continua) y en Junio de 2008 (para la Unidad de Másteres Oficiales y Doctorado), se iniciaron los procesos de implantación del SGC en cada una de las Unidades, se estudiaron en primer lugar la adecuación de la organización a los requisitos establecidos en la normativa de referencia, comprobándose que en gran medida, contaban con las medidas de control oportunas. No obstante, se introdujeron varios cambios en la gestión de los procesos operativos para adaptarse a dichas deficiencias, implantándose en su totalidad el Sistema de Gestión ISO 9001:2008 en la Escuela Internacional de Posgrado en Diciembre de 2009. Como resultado, la Unidad tiene certificado su Sistema de Gestión de la Calidad, siendo el alcance de dicha certificación:

«Gestión académica, administrativa y económica de la oferta formativa de Masteres Oficiales y Doctorado, así como Masteres, Expertos y Diplomas Propios.»

La Escuela Internacional de Posgrado supera desde entonces dos auditorias anuales, una interna y otra externa en la que la empresa auditora comprueba que el sistema cumple con los requisitos.

- Certificado ISO 9001:2008 de la Escuela Internacional de Posgrado

La Dirección de la Escuela Internacional de Posgrado, comprometida con el desarrollo del SGC, ha establecido una Política de Calidad la cual muestra el compromiso de cumplir con los requisitos exigibles y de mejora continua.

- Política de Calidad

La Escuela Internacional de Posgrado (Unidad de Formación Continua) ha recibido una “Mención de Reconocimiento” de la AGAE en el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades/Plan Andaluz de Calidad de las Universidades.

- Mención de Reconocimiento

- Carta de Servicios

A través de ella, la Escuela Internacional de Posgrado informa a sus usuarias/os de los servicios ofrecidos y las condiciones en las que se prestan, los derechos de los/las usuarios/as, los compromisos de calidad establecidos y sus indicadores de medida, entre otros.

- Publicación en BOJA de la Carta de Servicios

- Folleto divulgativo

- Sistema de Gestión Ambiental

Igualmente, la Escuela Internacional de Posgrado colabora y está comprometida con el Sistema de Gestión Ambiental implantado en la Universidad de Granada, siguiendo las directrices de la ISO 14001.

- Política Ambiental de la Universidad de Granada

- Contacto

Fieles a nuestro compromiso con la mejora continua, se hace indispensable una herramienta que mantenga una comunicación activa entre la/el usuaria/o y el personal, para que en cada momento se pueda conocer qué puntos hay que mejorar. Esta herramienta es el Buzón de contacto, con la que nos puede hacer llegar sus comentarios, sugerencias, felicitaciones o reclamaciones para ponerlos en nuestro conocimiento, puede complimentarlo a través de este formulario:

- Formulario de quejas/observaciones/sugerencias