

INFORME DE REUNIÓN	Reunión de Revisión del Sistema <input checked="" type="checkbox"/> N° 6
	Reunión extraordinaria del Comité de Calidad <input type="checkbox"/> N°
	FECHA : 28/06/12

ASISTENTES

- Simón Reyes (Director General de ESIC)**
- Francisco Javier Larrea (Secretario General de ESIC)**
- Ramón Gómez (Director Adjunto a la Secretaria General de ESIC)**
- Rafael Ortega (Decano de ESIC)**
- Felipe Llano (Director Adjunto a la Dirección General, Director desarrollo de Negocio, y Director de Executive Education)**
- José María Suárez (Director Adjunto a la Dirección General)**
- Julián Peinador (Director Adjunto a la Dirección General)**
- Joaquin Calvo (Vicedecano de Postgrado)**
- Segundo Huarte (Vicedecano de Grado y Director EMBA)**
- Richard Lander (Director de ESIC Idiomas)**
- Teresa Freire (Responsable Calidad Executive, Grado y Plataformas Tecnológicas)**
- María Baldonado (Responsable Calidad Idiomas y Postgrado, y Directora de ESIC Idiomas Madrid)**
- Gracia Serrano (Directora de Calidad)**
- Richard Lander**

INDICE

Contenido:

1.	Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas (Objetivos 2010/2011)	3
2.	Resultados de las Auditorías Internas.....	8
3.	Datos relativos al seguimiento de proveedores	9
4.	Satisfacción y sugerencias de los clientes (cuestionarios).....	10
5.	Reconocimientos del cliente (felicitaciones, quejas y sugerencias)	10
6.	Datos de la Conformidad del servicio (No conformidades levantadas por Calidad)	10
7.	Acciones Correctivas y Preventivas	11
8.	Plan de Formación	11
9.	Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora)	11
10.	Mejoras incorporadas	11
11.	Definición de los Objetivos de la Calidad	12
12.	Política de Calidad para su revisión.....	12

DESARROLLO

1. Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas (Objetivos 2010/2011)

Primero se chequea el cumplimiento de los objetivos establecidos para el 2010/2011.

Cumplimiento Objetivos 2011: GRADO

GRADO		
<p>1.- Desarrollo eficaz de nuevo Porfolio de Grado (2º ejercicio implantación contexto de Bolonia):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones con delegados (Anticipar su realización) - Reuniones con Directores de Departamento - Reuniones con Tutores - Elaborar los Syllabus de 3º en Carreras Oficiales - Preparación del esquema a seguir en Proyecto Fin de Grado (todas las carreras) y Master Pre-experience (carrera privada), así como Prácticas Obligatorias. <p>Indicador: GR 5; GR 6 y GR 8 Cumplido</p>	<p>Vicedecano de Grado y Directores de Dpto. que estén trabajando directamente en ello</p>	<p>2010/11</p>
<p>2.- Mejora de la Percepción de la Calidad del Profesorado: Conseguir que el % de profesores con valoración inferior a 6,50 sea menor al 10% en las dos rondas de encuestas. Unidad de medida: Ratio Profesor/ asignatura</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la valoración en las encuestas individuales/asignatura/departamentales - Seguimiento de Reconocimientos e Incidencias de Profesores <p>Indicador: GR 18 Cumplido</p>	<p>Vicedecano de Grado, Directores de Departamento y Profesores</p>	<p>2010/11</p>
<p>3.- Consolidar la relación y la Coordinación con los Campus: Unidad de medida: Visitas a Campus de la Dirección Académica</p> <p>Indicador: GR 17 Cumplido</p>	<p>Vicedecano de Grado y todos Directores de Dpto., y Directores de Campus</p>	<p>2010/11</p>

Cumplimiento Objetivos 2011: EXECUTIVE EDUCATION

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA
EXECUTIVE EDUCATION		
1.- Llegar en todas las áreas y consolidar el ratio de satisfacción de los participantes en los programas de Executive en : 8.0 Objetivo Cumplido	Directores de cada Área en Executive	2010/11
2.- Lanzamiento de nuevos programas: 2.A. - En Programas abiertos lanzar al menos 3 programas nuevos. Objetivo Cumplido 2.B - En formación a medida desarrollar al menos 5 programas nuevos on-line o blended learning. Objetivo Cumplido 2.C – En la Escuela de Ventas, transformar durante 2011 para su lanzamiento en 2012: 2.C.1. PSDV a formato blended learning. La carga de formato on-line no debe ser inferior al 30% del total 2.C2. PSGC a formato on-line Este objetivo 2C se traslada al año 2011/2012	Directores de cada Área en Executive implicada en los programas	2010/11
3.- Estandarizar el seguimiento de las sedes en su actividad Executive de forma trimestral, en base a los objetivos comerciales de cada una de ellas. Objetivo Cumplido	Directores de cada Área en Executive	2010/11
4.- Número de Profesores con valoración inferior a 6,5 no supere el 10% del total del profesorado del Área de Executive. Objetivo Cumplido	Directores de cada Área en Executive	2010/11

Cumplimiento Objetivos 2011: POSTGRADO

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA
POSTGRADO		
1. Aumentar en un 10% la participación de los alumnos en las respuestas sobre el profesorado. Objetivo Cumplido	Vicedecano de postgrado, Directores de Programa y de Campus	2010 y 2011
2. Aumentar en un 10 % el grado de respuesta en las Encuestas de Satisfacción Final. Objetivo Cumplido	Vicedecano de postgrado, Directores de Programa y de Campus.	
3. Mejorar el grado de satisfacción de profesores y programas en un 5% Objetivo Cumplido	Directores de Programas	

Cumplimiento Objetivos 2011: IDIOMAS

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA
IDIOMAS		
1. Mantener el nivel de satisfacción en las distintas áreas es las que se imparte formación. Objetivo Cumplido	Directores de Centro y profesores	2010 y 2011

Cumplimiento Objetivos 2011: PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA
PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS		
1. OBJETIVO I: REPUTACIÓN	Director de Business Game	jul-10
1. Ser la mayor y más conocida competición empresarial dirigida al mundo universitario. Objetivo Cumplido		Julio de 2011
2. Dar a conocer a un mayor público las bondades de la participación. Objetivo Cumplido		Sep 2010 - Julio 2011
3. Inclusión del carácter formativo de la simulación Objetivo Cumplido		Sep 2010 - Julio 2011
4. Gratuidad Objetivo Cumplido		Sep 2010 - Julio 2011
5. Premios Objetivo Cumplido		Sep 2010 - Julio 2011
6. Mantenimiento de las acreditaciones. Objetivo Cumplido		Sep 2010 - Julio 2011
2. OBJETIVO II: INCREMENTO DE LA COLABORACIÓN		
Inclusión de Universia en el plantel de Asociaciones. Objetivo Cumplido		dic-10
3. Inclusión de IBERIA como partner de transporte. Objetivo Cumplido		sep-10
3. OBJETIVO III: PARTICIPACIÓN		
1. Alcanzar los 4.000 estudiantes universitarios Objetivo Cumplido		Sep 2010 - Julio 2011
2. Búsqueda del apoyo del profesorado nacional e internacional Objetivo Cumplido		Sep 2010 - Julio 2011
3. Hacer más partícipes a las Asociaciones (AACSB, CALDEA, EFMD y UNIVERSIA) Objetivo Cumplido		Sep 2010 - Julio 2011
4. Apoyo en información / distribución / artículos de redacción. Objetivo Cumplido		Sep 2010 - Julio 2011
5. Asistencia de un miembro destacado de cada Asociación como miembro del Tribunal de la Final presencial. Todas excepto AACSB por incompatibilidad de agenda estuvieron representados en la final		Sep 2010 - Julio 2011
4. Continuar adaptando mejoras según los puntos de Auditoria CEL noviembre 2011 que se indicaron. Objetivo Cumplido Reacreditación	Vicedecano de Postgrado	nov-11

Cumplimiento Objetivos 2011: GENERALES

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA
GENERALES		
Acreditaciones		
Acreditaciones Institucionales (Tipo Audit, Docencia, ISO, EFQM) Responsabilidad Dirección Calidad		
<p>Acreditación AUDIT Obtener la Acreditación del IMPLANTACIÓN de nuestro Sistema de Calidad. Completar el cumplimiento de requisitos AUDIT aun no implementados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comité de Garantía; 2. Consejo de Calidad e 3. Indicadores AUDIT de Grado <p>En proceso. En cualquier caso se están llevando a cabo los procesos nuevos que implicó Audit en la Escuela como son los Comités de garantía de calidad por área y los Informes de Orientación Profesional por área, además de los equipos de mejora con área.</p>	<p>Liderazgo: Directora de Calidad Responsables: Direcciones de todas las áreas</p>	<p>2010/2012</p>
<p>Acreditación Docencia (grado y postgrado) Poner en marcha el sistema de evaluación bajo el Programa de ANECA y ser evaluados por ANECA.</p> <p>Se realizaron las negociaciones con Aneca para concretar en qué alcance deberíamos proceder a presentar Docencia y propusieron que en dos vías una por Acap y otra por Avap, Sigue pendiente confirmen desde Aneca el proceso a aplicar para ESIC. En cualquier caso se ha iniciado un proceso de borrador de Docencia. Requiere de tiempo y recursos para continuar con esta acreditación que implica modificaciones e la evaluación del profesorado.</p>	<p>Liderazgo: Decano Responsables: Dirección de Calidad y Vicedecanos Grado y Postgrado</p>	<p>2010/2012</p>

2. Resultados de las Auditorías Internas

Se ha decidido este año en las Auditorías Internas de 2012 hacer una agrupación mayor de NC y Obs debido a que el número identificado de estas e auditorías anteriores es tan elevado que hacía inmanejable su gestión posterior. También hay que añadir que en numerosas casos las incidencias son coincidentes de varios depts. O programas sobre un mismo proceso por lo que se ha identificado una sola incidencia y no varias según personas que estaban incumpliendo.

En esta situación no es posible hacer una comparativa realista de resultados entre Auditorías internas de 2011 y 2012.

En la Reunión de Revisión del Sistema, la unidad de calidad presenta el Informe de Auditoría Interna 2011 ante los asistentes y comentan en términos generales los puntos fuertes y débiles del Modelo de Calidad detectados a través de las auditorías.

En las Auditorías se han registrado como:

NC: no conformidad cuándo se ha incumplido con una norma establecida en procedimientos/manuales/políticas de ESIC.

OBS: observación cuándo no evidencia de incumplimiento según las normativas pero es susceptible de mejorar.

Se ha procedido a comunicar las Nc y Obs a los Directores de Dptos. de Gestión o a Vicedecanos o Directores de Área o Campus para que sean ellos los que canalicen al resto de personal de su área.

A partir de julio de 2012 se va a realizar un proceso de seguimiento y mejora de los procedimientos afectados por Nc y Obs para que se consiga corregir y verificar su cumplimiento antes de un nuevo proceso de auditorías internas.

Es de señalar que los Auditores han auditado con objetividad y contrastado con los auditados las OBS y NC antes del envío oficial a la Dirección respectiva.

A continuación se identifican los procedimientos a mejorar así como los procedimientos que se ha evidenciado que han mejorado por Área.

También se identifican la lista de **Soportes Informáticos (Software)** que existen en la Escuela en áreas/campus concretos que pueden ser aplicables al resto de campus/áreas como mejora, así como los **procedimientos que no están soportados por ningún software** y es necesario que sí lo estuvieran soportados.

3. Datos relativos al seguimiento de proveedores

Se mantienen la misma necesidad que se indicó en el Comité de Calidad del año pasado sobre la falta de un soporte informático común para el registro de Proveedores y acuerdos con los mismos no es posible ver sinergias de proveedores con iguales servicios y con costes distintos. Si existirá un soporte compartido podrían implicar una disminución de costes en la gestión de compras para todos los Campus.

Sobre el Proveedor principal de la Escuela:

Profesor colaborador (Grado y Postgrado)

La Unidad de Calidad ha elaborado y entregado un informe de evaluación del profesorado tanto de Grado como Postgrado.

Es mejorable el que el informe se entregue antes de las programaciones docentes (Junio) con la recepción de las evaluaciones que existan hasta la fecha (todas en grado pero en postgrado faltaría dos meses de algunos master). Esta situación deseable no es operativa por lo que siempre hay un desfase pues es un proceso manual. Se sugiere que la plataforma de encuestas sistematice los informes finales de evaluaciones del profesorado global en la escuela,

Profesor colaborador (Executive)

El propio área que desarrollo un sistema de evaluación total del claustro en 2009, van a realizar otra evaluación anual mejorada para 2011 (con las valoraciones de 2010 y comparadas con las de 2009).

Profesor colaborador (Idiomas)

La propia área va a desarrollar un sistema de evaluación global del claustro en 2011,

4. Satisfacción y sugerencias de los clientes (cuestionarios)

Satisfacción del alumno hacia la Escuela

Este año se ha conseguido recabar bastante más encuestas en el área de Grado como en Postgrado, A pesar de ello se va a seguir potenciando en cada área para conseguir el máximo de respuestas.

Se ha ampliado la plataforma de encuestas recientemente para que cubra satisfacción de alumnos que cursan convenios internacionales. Se ha iniciado su puesta en marcha 27/06/12.

El proceso de satisfacción de las áreas de **Executive Education** e **Idiomas** está implementado y se desarrolla según lo establecido.

Los **Programas de Dirección**, deberán incorporarse en el 12/13 a la plataforma dado su integración en postgrado.

Satisfacción del alumno hacia el Profesor

Está implementado el procedimiento en todas las áreas pero con diferentes tecnologías.

La nueva plataforma que se trabajo en Postgrado permite una automatización alta y si fuera factible el llevarla a cabo en el área de Grado, con un plan de encuestas y cuestionario adaptado al perfil grado. Tal y como ya se apuntó en el informe de revisión del sistema de calidad 2011.

5. Reconocimientos del cliente (felicitaciones, quejas y sugerencias)

TOTAL: 27 quejas, 25 felicitaciones y 19 sugerencias, hacen un total de 71 gestiones.

Los datos relevantes son:

- Evolución de solicitudes del 2009 al 2010 a 2011 , de 60 a 132 a 71 solicitudes respectivamente,
- Mayoritariamente se solicitan a través del Buzón Virtual como en otros años
- Un nuevo canal de entrada y gestión a reconocimientos, las redes sociales.

Ver Informe de Reconocimientos 2011/2012.

6. Datos de la Conformidad del servicio (No conformidades levantadas por Calidad)

Tal y como recogíamos en la revisión del Sistema de Calidad 2011, se siguen sin registrar el grado adecuado de incidencias en las áreas fuera de las auditorías internas y externas.

En el área de **Postgrado** es necesario el registro desde todos los campus y ampliando el registro de incidencias en el Software dado que actualmente solo se registra cuándo hay anulaciones de clases y no ha sido posible asignar otro profesor.

El área de **Idiomas** sí está generando y gestionando incidencias.

7. Acciones Correctivas y Preventivas

Se han gestionado adecuadamente las acciones correctivas pertinentes de las no conformidades o quejas originadas en el año 2011/2012. No se ha puesto en marcha acciones correctivas durante el año que no procedan de quejas debido a que se desconocen las incidencias por falta de registro de las mismas.

8. Plan de Formación

Se mantiene en proceso de mejora la implantación de los planes de formación en un porcentaje mayor al 50% en cada una de las áreas/campus. Necesidad de objetividad en las solicitudes y dar un servicio más ágil a las solicitudes autorizadas en el curso en el que se solicitan.

Necesario plan de mejora para gestionar las formaciones solicitadas y su puesta en marcha.

9. Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora)

Ver punto " 5. Reconocimientos del cliente (felicitaciones, quejas y sugerencias)". Ver Estudio Merco 2012.

10. Mejoras incorporadas

A lo largo de este curso se han desarrollado diferentes reuniones conjuntas de Grado y Postgrado, encaminadas a implantar las mejoras necesarias con vista a alcanzar las Acreditaciones y Certificaciones, marcadas como objetivos institucionales. De dichas reuniones, se realizó una reunión formal de mejora continua (Acta nº 6) para concretar las mejoras a llevar a cabo para el cumplimiento de dicho objetivo.

En Idiomas no se ha realizado por el momento una reunión con este objetivo concreto y en Executive si se realizan reuniones de mejora que tienen un objetivo de mejora de coordinación con otros campus como ha sido la puesta en marcha de la plataforma eriete para sus proyectos

Se han lanzado los **Comités de Garantía de Calidad interna de Grado y en Postgrado** con lo cual se ha conseguido un hito relevante de cara a la acreditación Audit.

Se ha puesto en marcha la opción de Notas Técnicas en Grado, y Casos de Estudio en Postgrado.

11. Definición de los Objetivos de la Calidad

La Directora de Calidad propone que en el mes de Septiembre se revisen **los objetivos alcanzados del 2011/2012** y se propongan a la Dirección General, de forma individual, para su aprobación los **objetivos de calidad para 2012/2013**, en el mes de octubre.

12. Política de Calidad para su revisión

La Política de Calidad se revisa y se aprueba continúe su edición anterior.



POLITICA DE CALIDAD

ESIC, con la voluntad de formar personas hacia la excelencia y con una oferta académica bien diferenciada, quiere ser un vínculo entre la empresa y las personas, desde los estudios universitarios a la formación continua.

En nuestra preocupación por hacer cada día lo mejor posible y por mejorar constantemente, **ESIC lanza un Proyecto de Mejora Continua**, que tiene como objetivo articular en toda la Escuela los procesos y recursos suficientes para implantar una **Política de Calidad hacia la Excelencia**.

La **Política de Calidad** de **ESIC** persigue los siguientes objetivos:

- **Consolidar unos adecuados niveles de calidad** que hagan de quienes participan en nuestros programas, personas que puedan desarrollar una vida personal y profesional del mejor nivel.
- **Implantación en ESIC** de las normas de **Acreditación y Certificación Nacionales e Internacionales**, tanto en Programas Universitarios, Programas MBA y Master, como en Programas de Formación Continua.
- **Promover desde ESIC los Modelos de Calidad** como eje impulsor e innovador en el resto de Organizaciones, tanto educativas como de otros sectores.
- El cumplimiento de los **requisitos y mejora continua** de la eficacia del **Sistema de Calidad** (incluidos legales y reglamentarios).