



**Revisión del Sistema de Calidad  
De ESIC BS  
Comité de Calidad, Acreditaciones y Rankings  
2022**

**Elaborado por:**

**Nombre y Puesto: Sofía Hunda. Dirección Calidad ESIC BS**

**Revisado y Aprobado por:**

**Nombre y Puesto: Felipe Llano. Dirección General de ESIC BS**

**Julio 2022**

## INDICE

### Contenido:

|   |   |
|---|---|
| 1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2021) y nuevos objetivos en curso 2022 .....   | 3 |
| 2. Resultados de las Auditorías Internas en el área.....  | 3 |
| 3. Satisfacción y sugerencias de los Grupos de Interés en el área.....  | 4 |
| 4. Medición de Procedimientos (Indicadores) .....   | 4 |
| 5. Reconocimientos (felicitaciones, quejas y sugerencias) de los grupos de interés en el área .....                       | 4 |
| 6. Plan de Formación en el área .....   | 5 |
| 7. Mejoras incorporadas .....   | 5 |
| 8. Conclusión Global de la situación del SGC del área y próximos pasos, así como las mejoras propuestas para el SGC. .... | 5 |

## 1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2021) y nuevos objetivos en curso 2022

### Objetivos 2021 y realizados en 2022

| CRITERIO                             | OBJETIVO   |
|--------------------------------------|--|
| PLAN ESTUDIOS<br>3 GRUPOS DE TRABAJO | Optimizar la distribución de créditos y horas de contacto por sesión por tipología de programa / perfil del alumno para asignaturas T / C / E / EL / TFM                   |
|                                      | Valorar y proponer criterios de presencialidad y nuevos formatos más flexibles   |
|                                      | Revisar el concepto de las elegibles en los programas  |
| MATERIALES DE ESTUDIO<br>2 GRUPOS    | Mejorar la calidad de los descubrimientos (contenido, longitud, formato) y valorar / proponer la incorporación / sustitución de / por otros materiales                     |
|                                      | Analizar y proponer enfoque de los descubrimientos en los programas verticales   |
| USABILIDAD Y TECNOLOGÍA              | Proponer mejoras en la usabilidad de la tecnología y sus recursos  |
| METODOLOGÍA<br>3 GRUPOS              | Analizar la aplicación de la metodología TL a las diferentes tipologías de programas y perfiles  |
|                                      | Analizar y proponer nuevas opciones de evaluación que reduciendo la carga de trabajo del profesor y el alumno permita medir la consecución de los objetivos de aprendizaje |
|                                      | Incrementar la comprensión del profesorado y alumnos en la metodología TL  |
| CALIDAD DOCENTE<br>2 GRUPOS          | Incrementar la formación del profesor en recursos académicos y tecnológicos y la colaboración entre docentes   |
|                                      | Revisar ordenación académica y carga de trabajo implícito al desarrollo de una asignatura  |
| GESTIÓN<br>5 GRUPOS                  | Revisar los procesos operativos para reducir los elementos que causan insatisfacción en el alumno (entrega de notas, planificación actividades, comunicación etc)          |
|                                      | Implantar una estrategia de programación que garantice la especialización del claustro en programas verticales.  |
|                                      | Vender lo que el alumno va a encontrar   |
|                                      | Establecer protocolo de comunicación con el alumno   |
|                                      | Adecuar la vinculación del director a la escuela y su visión estratégica del programa  |

### Objetivos 2022/2023

#### Continuidad de Fase III, renovación de acreditaciones y certificaciones (Audit, Amba, Efm, Docentia) y:

- FASE III + DESAYUNOS + PROYECTO ESCUCHA + CALIDAD DOCENTE
  - PLAN DE ACCIÓN 2023-24
- REVISIÓN DE POLÍTICAS, PROCESOS E INDICADORES PARA AUDIT 2023
  - PLAN DE RENOVACIÓN AUDIT 2023

## 2. Resultados de las Auditorías Internas en el área

Ver [Informe Auditoría interna 2022](#): objetivos

Evaluar la adherencia de los programas de postgrado a las normas de Calidad Académica de ESIC Business School dentro del nuevo marco pedagógico Transformative Learning (TL).

Detectar aquellas áreas disfuncionales en la planificación y ejecución de nuestros programas durante el curso 2021-2022.

Elaborar los planes de acción que permitan corregir las deficiencias detectadas, para optimizar el desarrollo de nuestros programas durante 2022-2023.

Obtener una imagen precisa del funcionamiento de TL extendiendo la auditoría a la práctica totalidad de los programas de postgrado.

Se adjunta el informe y con los resultados hasta dicha fecha.

### **3. Satisfacción y sugerencias de los Grupos de Interés en el área**

Se realizan encuestas de valoración de la Satisfacción de los diferentes Grupos de Interés. Puede verse la información en el Plan de Encuestas o en el siguiente link:

Análisis y Conclusiones de la encuesta a Docentes e identificación de acciones de mejora.

Análisis y Conclusiones de la encuesta docente que realiza el alumnado.

En el apartado Garantía de Calidad y seguimiento del Título / Plan de encuestas.

### **4. Medición de Procedimientos (Indicadores)**

Se adjunta el informe de Indicadores.

Los indicadores correspondientes se trabajan en un único documento Excel, de tal forma que se tiene una visión global de los mismos.

El detalle de los mismo se puede ver en el Informe de Indicadores, en formato borrador puesto que está pendiente de incluir un par de indicadores. Una vez finalizado dicho informe definitivo se compartirá de nuevo con el Comité de Calidad.

#### **Propuesta/s de Mejora:**

Una herramienta interna que facilite la medición, seguimiento y análisis de dichos indicadores (procedimientos).

### **5. Reconocimientos (felicitaciones, quejas y sugerencias) de los grupos de interés en el área**

Desde la Unidad de Calidad de ESIC BS se da respuesta en el mismo día informando de la recepción y se gestiona con el Área que aplique, dando respuesta por parte del área implicada en algunos casos en 24/48h y en otros, en función del requerimiento de análisis se puede superar en algo más de 48 horas, lo que se considera unos tiempos óptimos de respuesta.

#### **Propuesta de Mejora:**

Fomentar el uso del Buzón de sugerencias.

- Comunicado a los diferentes grupos de interés.
  - Pendiente de actualizar web apartado de Calidad y perfiles de Calidad en Campus Virtual para poder comunicar , tanto el Buzón como los Procedimientos del SGC a todos los Grupos de Interés.
- Se debe mejorar la visibilidad en el resto de la web, no sólo a nivel de Título.
- Revisión, actualización y unificación de los Procedimientos de ESIC Universidad.

## **6. Plan de Formación en el área**

Del Plan de Formación sigue el curso establecido, se mantienen los cursos de inglés a Profesorado y Personal.

- Cursos de CANVAS
- Modelo Docente: Transformative Learning

## **7. Mejoras incorporadas**

Identificado Plan de Acción de Mejora para el área BS que implica acciones de mejora en el área y actividades corporativas.

Otras propuestas de Mejora:

- Revisión y actualización del proceso Docentia
- Un sistema de gestión, que facilite el seguimiento y análisis de dichas mejoras.

## **8. Conclusión Global de la situación del SGC del área y próximos pasos, así como las mejoras propuestas para el SGC.**

- La necesidad de una herramienta que ayude a la gestión del Sistema, así como análisis y seguimiento y correcciones de posibles desviaciones.
- Revisión de los Procedimientos, Políticas y Formatos para ESIC BS.
- Próxima renovación de la Certificación AUDIT (2023), AMBA, EFMD, DOCENTIA, ISO 9001