



Revisión del Sistema de Calidad
de ESIC BS
Comité de Calidad, Acreditaciones y Rankings
2024

Elaborado por:

Nombre y Puesto: Gracia Serrano (Dirección de Calidad de ESIC BS)

Revisado y Aprobado por:

Nombre y Puesto: Felipe Llano. Dirección General de ESIC BS y Carlos López A.
Vicedecano de ESIC BS

Julio de 2024



INDICE

- 1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2023) y nuevos objetivos en curso 2024 en el área3
- 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).....5
- 5. Reconocimientos (felicitaciones, quejas y sugerencias) de los grupos de interés en el área.....5
- 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 2023) y nuevos objetivos en curso 2024 en el área

Objetivos 2023/24

- Control de gestión y financiero
- Rentabilidad Internacional
- Nueva organización y funciones
- Vínculo y sentimiento de pertenencia de claustro
- Mejorar satisfacción del alumnado
- Continuar con la mejora académica
- Digitalización de las operaciones B2C
- Adecuación de las prácticas a nuevo RD
- Investigación del docente
- Plan Portfolio
- Continuidad hasta el cierre de objetivos de 22/23.
- Renovación Audit
- Renovación Amba

Objetivos ~~propuestos~~ previsión 2024/2025

| | |
|---------|---|
| CALIDAD | Audit. Renovación Valencia y Madrid |
| CALIDAD | Docencia. Evaluación de ANECA de convocatoria 2023, nuevo modelo Docencia (edición) y convocatoria Docencia 2024 |
| CALIDAD | AMBA Y EFMD. Renovaciones |
| CALIDAD | Satisfacción grupos de interés. Mejorar los indicadores de satisfacción menores de 7 puntos. |
| CALIDAD | Retomar actualización de procesos de SGIC |
| CALIDAD | Gestión de titulaciones en base a Memorias. Mejorar la implementación de la gestión de títulos propios bajo memorias, indicadores, comisión, mejoras. |
| CALIDAD | Gestión Prácticas extracurriculares. Consolidar el nuevo modelo implementado con éxito en el final de 23/24 |
| CALIDAD | Nuevo Plan Estratégico de Acreditaciones y Certificaciones |

2. Resultados de las Auditorías Internas en el área

Se adjunta el informe con resultados

<https://acrobat.adobe.com/link/review?uri=urn:aaid:scds:US:ae66de41-1f0c-3179-9fc7-68952e19a5b8>

Se procederá a enviar los Informes de Auditoría Interna en formato provisional a finales de julio a las direcciones implicadas y se solicitará a los coordinadores de calidad de cada campus: seguimiento y medidas correctivas y/o mejoras.

Los resultados, en formato borrador, se pueden ver en el Informe de Auditorías, adjuntado a continuación:

En conclusión, los procesos que deben mejorar son:

- 3.60 Mejorar los Sistemas de Evaluación
- 2.20 Admisiones
- 3.10 Diseño, rediseño y suspensión de Titulaciones
- 3.30 Documentación
- 2.40 Atención al Alumnado
- 3.70 Política de Coordinación Docente.
- 5.20 Auditorías Internas

- 5.80 Mejoras
- Retomar un Repositorio centralizado y accesible para todo el personal de la documentación del SGIC (procesos, políticas, manuales, plantillas)
- Actualizar la WEB corporativa /CALIDAD

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 la Herramienta de Gestión de Encuestas de ESIC:

Indicadores de Satisfacción 22/23:

[22_23 Informe Resultados Encuestas CD abril v0.pptx](#)

-  2022 03 Informe Encuestas 21 22 Empleabilidad ed.2
 -  2023 02 Informe Encuestas ESIC BS intermedia 22 23 ed.0
 -  2023 03 Informe Encuestas 21 22 Eventos ed.0
 -  2023 03 Informe Encuestas 21 22 Movilidad ed.1
 -  2023 03 Informe Encuestas ESIC UniversityMU Int22_23ed.0
 -  2023 03 Resultados Encuestas Final CF Pozuelo
- [22_23 Informe Resultados Encuestas CD sept.pptx](#)
-  22 23 Informe Factores de Compra ESIC ed.0
 -  2023 06 Informe Resultados Ciclos Formativos 22_23 ed.0
 -  2023 06 Informe Resultados ESIC BS Humanismo 22 23 ed.0
 -  2023 06 Informe Resultados ESIC BS Universitaria 22 23 ed.0
 -  2023 06 Informe Resultados ESIC University Grados 22_23 ed.0

[22_23 Informe Resultados Encuestas CD nov.pptx](#)

-  2023 09 Resultados Encuestas 22 23 Movilidad ESIC BS ed.0
-  2023 09 Resultados Encuestas 22 23 Movilidad ESIC University ed.0
-  2023 10 Informe Resultados Encuestas 22 23 Empleabilidad ed.0
-  2023 10 Informe Resultados ESIC BS Corta Duracions 22_23 ed.0
-  2023 10 Informe Resultados ESIC BS Docentes 22_23 ed.0
-  2023 10 Informe Resultados ESIC Corporate Ed 22_23 ed.0

Se han identificado mejoras en indicadores de satisfacción en cada uno de los ámbitos. Ver informes.

[Informes Indicadores Satisfacción](#)

Se han identificado mejoras por titulaciones, campus, y tipo de actividades. Hay planes de mejora que se están desplegando y se verán sus efectos a finales del 23/24

4. Medición de Procedimientos (Indicadores)

Se adjunta el informe de Indicadores.

[Indicadores 2024 provisional.xlsx](#)

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 se ha retomado el buzón calidad@esic.edu además del que ya existía en postgrado.

Gestión del buzón y se hará difusión del mismo entre el alumnado.

A continuación, en la tabla, se puede ver el registro de los Reconocimientos a través del Buzón de Sugerencias.

Propuesta de Mejora:

- Difusión del buzón calidad@esic.edu para toda la BS, postgrado y resto de áreas.
- Sistematizar la gestión de solicitudes.
- Medir y mejorar.

6. Plan de Formación en el área

El plan de formación se ha realizado desde el decanato con el apoyo de las direcciones de operaciones y HEA para PDI.

No hay sistematizado un documento general de plan de formación.

Mejoras: Plan de Formación sistematizado.

7. Mejoras incorporadas

Todas las mejoras incorporadas se declaran en el Informe de Plan de Mejora que se puede obtener en el siguiente enlace:

[5.80. EVIDENCIAS PLANES DE MEJORA CONTINUA](#)

Propuesta de Mejora:

- 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.

- Revisión de los Procedimientos, Políticas y Formatos para crear la cultura entre el personal de trabajar sobre procedimientos, registros, indicadores y mejora continua.

- Próxima renovación de la Certificación AUDIT (2024), AMBA y EFMD.
- Reuniones con todos las agencias nacionales e internacionales y reactivar nuestra presencia “calidad” como referente en el sector.