



Revisión del Sistema de Calidad

del Área Universitaria

Comité de Calidad de ESIC

7 mayo 2019

Elaborado por:

Nombre y Puesto: Maruchy de Obesso (Directora de Calidad Académica del Área Universitaria) y Leticia de Aymerich (Unidad Técnica de Calidad Académica del Área Universitaria)

Revisado y Aprobado por:

Nombre y Puesto: Segundo Huarte. Decano del Área Universitaria

Fecha de entrega a Secretaría General y Dirección de Calidad y Acreditaciones:

INDICE

Contenido:

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2018) y nuevos objetivos en curso 2019 en el área.....	3
2. Resultados de las Auditorías Internas en el área.....	4
3. Satisfacción y sugerencias de los Grupos de Interés en el área	5
4. Medición de Procedimientos (Indicadores)	8
5. Reconocimientos (felicitaciones, quejas y sugerencias) de los grupos de interés en el área	8
6. Plan de Formación en el área.....	9
7. Mejoras incorporadas en el área	11
8. Conclusión Global de la situación del SGC del área y próximos pasos así como las mejoras propuestas para el SGC.	11
9. Análisis beneficios y mejoras propuestas de la nueva estructura del Comité de Calidad y Unidad de Calidad.	12
10. Otros temas que se quieran comentar.	12

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2018) y nuevos objetivos en curso 2019 en el área

Objetivos 2018 del Área Universitaria

1. Mejorar la motivación, cualificación, desempeño y sentido de pertenencia del profesorado.
 - a. Cualificación y formación
 - i. En nuevas tecnologías
 - ii. Seguimiento y Renovación de Títulos.
 - iii. Innovación Docente
 - b. Desarrollo Profesional
 - i. Categorización del profesorado
 - ii. Puestos críticos.
 - iii. Planes de Carrera.
 - c. Cercanía y Escucha Activa
 - i. Claustros
 - ii. Reuniones de coordinación
 - iii. Integración de profesores en Campus
2. Ofrecer programas que creen valor a los Alumnos y a las Empresas.
 - a. Puesta en marcha de la Unidad de Inteligencia de Mercado.
 - b. Diseño, implementación y puesta en marcha de nuevos programas y/o actualización de otros existentes.
 - c. Incorporar valor añadido a lo reflejado en la Memorias en base a actividades singulares en las diversas Titulaciones.
3. Reforzar la metodología docente y la investigación aplicada como soportes para mejorar la empleabilidad de los alumnos, así como la cualificación y desempeño de los profesores.
 - a. Cursos de la HEA
 - b. Incremento del Profesorado implicado en Investigación
 - c. Seguimiento de las mejoras en producción científica.

El grado de cumplimiento de los objetivos 2018 ha sido de un 95%.

A continuación, se detalla tabla resumen del grado de cumplimiento de los Objetivos del Área en el 2018.

GRADO DE CUMPLIMIENTO GLOBAL	PESO	VALORACIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO GLOBAL
1. Mejorar la motivación, cualificación, desempeño y sentido de pertenencia del profesorado	25%	95%	23,750
2. Ofrecer programas que creen valor a los alumnos y a las empresas	25%	97,5%	24,375
3. Implantar el Nuevo Título Propio y las Dobles Titulaciones derivadas	25%	100%	25,000
4. Seguir consolidando la estructura cercana para el funcionamiento óptimo de ESIC University	10%	97,5%	9,750
5.1 Reforzar la metodología docente, como soporte para mejorar la empleabilidad de los alumnos, así como la cualificación y desempeño de los profesores	5%	50%	2,500
5.2 Reforzar la Investigación Aplicada como soportes para mejorar la empleabilidad de los alumnos, así como la cualificación y desempeño de los profesores	10%	97,5%	9,750
			95,125%

El detalle de los mismos se puede ver en el documento adjunto:



INFORME 2018
 ÁREA UNIVERSITARIA

Objetivos 2019

A continuación, se adjuntan los Objetivos para 2019



Objetivos Anuales
 Área Universitaria p:

2. Resultados de las Auditorías Internas en el área

Pendiente del informe final de Auditoría.

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:

http://www.esic.edu/es/grado-oficial-marketing-tsdic/?s=garantia_encuestas

Se han mejorado las Tasas de Respuesta en los Campus y en el Área, con respecto al curso anterior.

Los resultados del curso 2017/2018 se han obtenido durante el curso 2018/2019 puesto que ha habido cambios dentro de la organización del proveedor externo que realiza dichas encuestas lo que ha supuesto un retraso en los resultados y se detectaron errores de cálculo lo que también ha influido en el retraso de la entrega.

Para el curso 2018/2019 se analizan diferentes opciones para la realización de las encuestas y finalmente se opta por mantener al proveedor externo. Esto ha supuesto un retraso en el lanzamiento y a día de hoy, se están solicitando presupuesto para su posterior aprobación por parte de la Dirección del Área y se estima lanzamiento a finales de mayo principios de junio.

Los resultados de las encuestas se reflejan en los indicadores dentro del Informe anual de Indicadores del Área Universitaria.

- **Grado (2017/2018)**

Valoración Docente:

Se realizan en cada semestre, a nivel nacional.

Los resultados han sido positivos y con tasas de respuesta representativas. En el curso académico 2017-2018 y a nivel nacional se ha obtenido una tasa respuesta del 68,41% y una valoración media de 7,54

Ver Indicador: GR.3.40

		MADRID	VALENCIA	BARCELONA	SEVILLA	ZARAGOZA	PAMPLONA	MÁLAGA	GRANADA	TOTAL (100%)
		73%	11%	8%	2%	2%	2%	2%		100%
Índice de respuesta	S1	73,52	71,77	77,27	84,54	68,79	69,31	59,65		73,39
	S2	64,45	60,33	48,14	59,21	87,95	74,35	73,16		63,43
	AÑO	68,99	66,05	62,71	71,88	78,37	71,83	66,41		68,41
Media global	S1	7,52	7,73	7,58	8,09	8,17	7,63	7,46	8,52	7,57
	S2	7,41	7,77	7,56	7,93	8,14	7,38	7,95	8,25	7,50
	AÑO	7,47	7,75	7,57	8,01	8,16	7,51	7,71	8,39	7,54

		MADRID	VALENCIA	BARCELONA	SEVILLA	ZARAGOZA	PAMPLONA	MÁLAGA	GRANADA
REGISTROS PROBLEMÁTICOS S1	< 5	28	12	3	0	0	1	4	0
	< 6,5	81	19	10	2	1	5	8	0
	Total < 6,5	109	31	13	2	1	6	12	0
	Total registros	485	176	70	33	10	33	32	32
	% sobre Total Registros	22,47%	17,61%	18,57%	6,06%	10,00%	18,18%	37,50%	0,00%
REGISTROS PROBLEMÁTICOS S2	< 5	31	16	6	0	1	1	2	0
	< 6,5	80	46	26	5	2	3	4	1
	Total < 6,5	111	62	32	5	3	4	6	0
	Total registros	478	357	154	31	20	31	32	
	% sobre Total Registros	23,22%	17,37%	20,78%	16,13%	15,00%	12,90%	18,75%	0,00%

Conclusiones:

Las tasas de respuesta, en general, en ambos semestres han sido adecuadas. La media global en ambos semestres y en todos los Campus supera el 7,4, lo que se considera muy positivo.

Valores inferiores a 6,5/7: En el cuadro anterior se muestran los valores inferiores a 6,5. Hay que tener en cuenta que se refieren a cursos y grupo, no sólo a cursos o profesores.

Satisfacción del alumno hacia la Titulación (Intermedia y Final)

Se analiza el periodo de encuestación frente al curso anterior (2016/2017) y se lanzan antes de la finalización de las clases y mediante refuerzo por parte de los Tutores y Direcciones de Titulación se fomenta la respuesta del alumnado en 2º y 4º curso, y estas acciones se reflejan en la mejora de las tasas de respuesta y por tanto en resultados representativos.

Se detecta que las bases de datos solicitadas a Agresso, incluyen alumnado de 2ª o posteriores matrículas debido a la matriculación de los mismo en Campus, por lo que las tasas de respuesta no son válidas, especialmente en el Campus de Valencia y Barcelona.

Ver Indicador GR.2.60

Satisfacción del alumno con los Programas de Movilidad

Se realizan encuestas tanto para los alumnos incoming como para los alumnos outgoing que realizan algún programa de movilidad durante el 1er semestre, el 2º o programa de movilidad anual.

Todas las encuestas se realizan por Titulación, lo que implica que en las encuestas de alumnado Incoming se debe identificar de cada alumno en qué asignatura y titulación está matriculado para la posterior extracción de datos por Título y Campus.

Ver Indicador GR.2.60

Satisfacción del Personal Docente con los Programas de Movilidad de Docencia

Se realiza la encuesta de valoración de programas de movilidad al personal docente que ha realizado alguna estancia internacional durante el curso.

Dado que el Profesorado imparte docencia en diferentes titulaciones se debe identificar en la base de datos inicial a qué titulación aplicar para la posterior extracción de datos por Titulación y Campus.

Tasas de respuesta buenas, aunque se detecta que en una Titulación en concreto de los 3 profesores que imparten docencia sólo ha dado respuesta 1, por lo que no es representativo.

Satisfacción del Profesor y PAS con respecto a la Titulación

Profesorado:

Todas las tasas de respuesta de la encuesta realizada al profesorado de la Titulación superan la tasa mínima establecida, 50,0%.

Dicha encuesta se realiza en 2 fases, la 1ª primera en junio/julio que incluyen los Campus de Pozuelo y Valencia puesto que son aquellos que pasan a finales de noviembre la renovación del certificado AUDIT y urgen dichos datos.

La 2ª fase se realiza en septiembre que incluye los Campus de Barcelona y Zaragoza. Ver Indicador GR.3.70

PAS:

Con respecto a la Satisfacción del Personal de Administración y Servicios, debido a diferentes motivos no se había podido lanzar hasta mediados de marzo 2019. Se decide lanzar aun así para cerrar el Plan anual de encuestas del 2017/2018.

Este retraso en el lanzamiento afecta a las Tasas de Respuesta especialmente en Campus puesto que ha habido cambios o personal que se encontraba de baja, como es el caso del Campus de Barcelona donde no se han podido obtener respuestas de las 4 personas que aplicaban en un principio al Área.

Los resultados de dichas encuestas se han recibido hace una semana, por lo que estamos en proceso de análisis de los datos obtenidos.

Satisfacción del Alumnado con prácticas profesionales realizadas a través de la Escuela

Para el curso 2017/2018 se produce un cambio en el proceso de encuestas al alumnado que realiza prácticas externas. No se hacen a través del proveedor externo sino a través de la plataforma de la Unidad de Desarrollo Profesional puesto que incluye un módulo de encuestas. Dicho módulo se pone en marcha en junio por lo que las encuestas se realizan a partir de mediados de junio.

Las tasas de respuesta frente al curso anterior, son algo superiores, aunque se deben mejorar y se estima que durante el curso 2018/2019 se incrementen puesto que se ponen en marcha desde el inicio del curso.

Ver Indicador GR.2.60

Satisfacción del Tutor Externo con respecto a las Prácticas Externas.

Para el curso 2017/2018 se produce un cambio en el proceso de encuestas al Tutor externo que tutela alumnado que realiza prácticas externas. No se hacen a través del proveedor externo sino a través de la plataforma de la Unidad de Desarrollo Profesional puesto que incluye un módulo de encuestas. Dicho módulo se pone en marcha en junio por lo que las encuestas se realizan a partir de mediados de junio.

Las tasas de respuesta frente al curso anterior, son algo superiores, aunque se deben mejorar y se estima que durante el curso 2018/2019 se incrementen puesto que se ponen en marcha desde el inicio del curso.

Satisfacción Tutor Académico con respecto a las Prácticas Externas

Dichas encuestas se han realizado a través del proveedor externo.

Se ha realizado a aquellas Titulaciones cuyas Prácticas Externas son curriculares, lo que significa que por el momento implica a los Campus de Madrid y Valencia.

Tasas de respuesta han sido superiores a la mínima establecida.

Satisfacción del Egresado con respecto a Titulación cursada.

Tal y como establece la Política de Inserción Laboral, dicha encuesta se realizará cada 3 años.

En 2019 corresponde realizarla a las promociones del 2015, 2016 y 2017.

Están incluidas en el Plan de Encuestas del Área Universitaria 2018/2019.

Propuesta/s de Mejora:

El proceso de encuesta requiere una revisión desde los cuestionarios que aplican a cada encuesta, así como el proceso con el proveedor externo y también buscar la atmósfera óptima.

Es necesario declarar en Política, la tasa mínima de respuesta, así como la muestra mínima viable para obtener resultados representativos que permitan detectar mejoras que reviertan en las distintas Áreas / Titulaciones.

4. Medición de Procedimientos (Indicadores)

A partir del curso 2018/2019 aplican los Indicadores declarados en los procedimientos revisados durante el curso 2017/2018.

Se solicitan desde el Área Universitaria aquellos indicadores declarados en los procedimientos GR. Los que son a nivel Institucional, aunque forman parte de la Cadena de Valora del Área se solicitan desde la Dirección de Calidad Acreditaciones y Rankings.

El detalle de los mismo se puede ver en el Informe de Indicadores del Área Universitaria.

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

Gestión de las sugerencias, felicitaciones al día.

Desde la Unidad de Calidad del Área 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.

Cabe destacar la gestión de las sugerencias, quejas y/o felicitaciones que se han trasladado a través de las reuniones de Delegados en cada semestre.

- GRADO (CURSO 2017/2018)

	Sugerencias	Quejas	Felicitaciones
Pozuelo	2	16	-
Barcelona	1	1	-
Pamplona	-		-
Sevilla	-		-
Valencia	-		-
Total	3	17	0

Durante el 2017/2018, se han tramitado en total 21 cuestiones que o bien han llegado a través del buzón o bien se han trasladado en reuniones de Delegados. Una queja no se ha podido identificar el campus al contactar una madre indicando el Título que cursa pero no especifica el Campus. Se contacta con la persona a través de la cuenta de correo que nos facilita pero no da respuesta al respecto.

Cabe destacar que el 75% de las quejas/incidencias son referentes a Servicios Generales, siendo el 41% cuestiones referidas a problemas con conexión wifi.

El 25% de las quejas han sido a nivel académico, todas ellas tratadas y cerradas en menos de 1 semana.

Algunas de las cuestiones gestionadas a través de Calidad, han sido temas que se han declarado en las reuniones con Delegados.

Propuesta de Mejora:

Mayor visibilidad del Buzón en las diferentes plataformas, Campus Virtual, Web de ESIC.

Puesta en marcha del Buzón de Calidad del Área Universitaria.

6. Plan de Formación en el área

Del Plan de Formación sigue el curso establecido, se mantienen los cursos de inglés a profesores y se han atendido dos solicitudes específicas de formación a dos Directores de Departamento.

A continuación se recogen los cursos de verano a profesores, correspondientes al curso 2017/2018, donde se detallan también los referentes a investigación.

Actividad	Descripción				Impartido		
	Título	Profesor	Objetivos	Responsable	Fechas	Horario	Campus
Departamento de Investigación	SPSS, Bivariante, factorial y regresión	Adolfo Sánchez Burón	Análisis bivariante, análisis factorial, regresión, mediante SPSS.	Ignacio Soret	19 y 20 de Junio PRESENCIAL	10:00-14:00	Pozuelo
Departamento de Investigación	Curso integral casos de estudios		Cupo del curso cubierto. No admite más asistentes	Ignacio Soret	25 Y 26 de Junio y 2 y 4 de Julio	10:00-19:00	Pozuelo
Jornada Anual del Departamento de Comunicación y Publicidad	Nuevas experiencias metodológicas, aplicadas al reto formativo de la Generación Z.	Profesores del Departamento	Compartir experiencias docentes, con el fin de mejorar las técnicas comunicativas del profesorado, a través de iniciativas innovadoras, ante un perfil de alumno en constante cambio.	Oliver Carrero	22 de junio 23 de junio	16:00-21:00 10:00-14:00	Puerta la Reina
Jornada Anual del Departamento de Dirección de Empresas	VII Encuentro de Profesores del Departamento Académico de Dirección de Empresas.	Start-ups y aceleradoras de la Comunidad Valenciana. Emprendedores/as sociales.	Conocer modelos de negocio relacionados con la realidad virtual. Analizar la salud de la start-up española. Descubrir casos de éxito de empresas sociales. Debattir las mejores prácticas en innovación docente aplicada al área de Administración de Empresas.	Abel Monfort / Maite Palomo	29 de Junio 30 de Junio	Desde 19:00 horas 10:00 - 18:00	Valencia
Departamento de Comunicación y Publicidad	Visual Studies	José del Río Francisco Torralba de Lara	Ofrecer a los profesores un enfoque que les permita mejorar sus metodologías docentes, tomando como herramienta las posibilidades de los estudios sobre CULTURA VISUAL .	Oliver Carrero	9 de julio 10 de Julio	10:30 - 14:30 10:30 - 14:30	Pozuelo

Actividad	Descripción				Impartido		
	Título	Profesor	Objetivos	Responsable	Fechas	Horario	Campus
Jornada Anual del Departamento de Investigación de Mercados y Métodos Cuantitativos	El nuevo ecosistemas del Business Intelligence	Pepe Martínez	Análisis de las claves de los nuevos mercados y consumidores. Evolución de las técnicas de medición y análisis. Las emociones y el papel de la neurociencia. Visita a Kantar Millward Brown	Mª Jesús Merino	4 de Julio	11:00-18:00	Pozuelo
Jornada Anual del Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías	Programación de Macros en Excel	Alberto Valero	Mostrar a los profesores un enfoque de Excel desde el punto de vista de la Programación	Cristina Marín	5 de Julio	11:00 - 18:00	Pozuelo
Jornada Anual del Departamento de Humanidades y Derecho	Encuentro de Profesores del Departamento Académico de Humanidades y Derecho	Profesores del Departamento y Cristina Serrano Franco	Compartir técnicas de innovación docente; acercar los nuevos contenidos del TSDMG; mejorar los debates en el aula; y poner en práctica las 5 Culturas de ESIC.	Esther Valbuena	6 de Julio 7 de Julio	20:30-22:30 9:30-20:00	Salamanca
Jornada Anual del Departamento de Dirección de Marketing	Innovación Docente	Profesores del Departamento	- Conocer las actividades innovadoras que se están realizando en las aulas, así como su resultado e implicación por parte de los alumnos. - Ofrecer a todos los profesores nuevas prácticas de éxito. - Establecer un foro de puesta en común y	José Manuel Mas y Ruth Fernández	13 de Julio 14 de Julio	19:00-22:30 9 a 14h. Y de 16 a 20h.	Valencia
Jornada Anual Departamento de Economía y Finanzas	JORNADA ANUAL	Javier Oñaderra	Revisión contenidos	Javier Oñaderra	3 de julio	11:00-18:00	Pozuelo

Los cursos tuvieron muy buena acogida, ya que asistieron 173 profesores a nivel nacional:

ASISTENTES										
	MADRID	VALENCIA	BARCELONA	ZARAGOZA	PAMPLONA	SEVILLA	MÁLAGA	GRANADA	TOTAL ASISTENTES	
D. Marketing		12	8	4	1	3	6	2	4	40
D. de Empresas		14	8	4			1	1	2	30
Economía y Finanzas		19	3	2		1	3			28
Comunicación y Publicidad		12			1	1	2			16
Investigación de Mercados y Métodos Cuantitativos		10	4	1	1	1	3	3	1	24
Humanidades y Derecho		15	1	3	1	1	1	1	1	24
Informática y Nuevas Tecnologías		9		1	1					11

Por otra parte, en el Campus de Valencia, se realizaron los siguientes cursos, con 51 asistencias en total:

- Curso trabajo en equipo 2/3/2018
- Aprendiendo a aprender 1/3/2018 y 26/6/2018
- Flipped classroom 2/3/2018
- Design thinking 1/3/2018
- Diseñando preguntas inteligentes y cómo gestionarlas en el aula 11/7/2018

7. Mejoras incorporadas en el área

Una mejora importante, ha sido la puesta en marcha del Proyecto de Mejora del Sistema de Gestión, donde se han revisado todos los procedimientos y Políticas del Área Universitaria, creando un grupo de trabajo al efecto, con la implicación de los Campus y la participación de los diferentes grupos de interés, donde se han sugerido algunas propuestas de mejora para poner en marcha.

Dicho Proyecto ha finalizado en septiembre 2018 con la publicaciones de todos los procedimientos, políticas y formatos en el Campus Virtual, así como en la web corporativa de ESIC.

Un aspecto a destacar han sido los buenos resultados obtenidos por el Área Universitaria en la renovación de la certificación AUDIT, tanto en Pozuelo como en Valencia.

Uno de los puntos críticos de toda Titulación, son los Trabajos fin de Grado, por lo que este año se ha hecho una revisión en profundidad, que ha continuado a lo largo del curso 2018-2019, con la implantación del 4º curso en los Grados en Marketing de Barcelona (URV) y Zaragoza (USJ)

Pendiente: Resultados de la Auditoría Interna de este año.

Fue a partir del 2013 cuando se empiezan a realizar los Informes Anuales por Titulación. En estos informes se declaran mejoras a nivel de Titulación, Área y de ESIC. Todas las mejoras puestas en marcha en el Área, hasta la fecha y aquellas mejoras propuestas pueden verse en dichos Informes, donde se realiza el análisis y seguimiento de las mismas. Los Informes están publicados en la web corporativa, en cada Título bajo el menú "Garantía de Calidad y Seguimiento del Título, tanto para las Titulaciones de Pozuelo como de Valencia.

Propuesta de Mejora:

Un sistema de gestión, que facilite el seguimiento y análisis de dichas mejoras.

Publicación de las Mejoras en un unico documento que aplique a las diferentes Titulaciones, donde se vea el histórico de mejoras y su grado de cumplimiento por Titulación.

Revisión anual del Sistema de Gestión por parte del Área Univerisitaria.

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

- Se vuelve a ver una gran involucración por parte del Área y Campus, en lo referente a la aportación de los datos, revisión de procedimientos, así como del análisis de los mismos.
- La puesta en marcha de los procedimientos revisados y vigentes a partir de 2018. Procesos vivos.
- La necesidad de una herramienta que ayude a la gestión del Sistema, así como análisis y seguimiento y correcciones de posibles desviaciones.

- Seguir mejorando los procesos de comunicación interna aunque se evidencia una mejora con respecto al curso anterior.
- Necesidad de mejorar el proceso de Satisfacción de los diferentes grupos de interés, a nivel de gestión y desarrollo, con el objetivo de obtener resultados que permitan tomar decisiones en el Área y por tanto sean representativos y válidos

9. Análisis beneficios y mejoras propuestas de la nueva estructura del Comité de Calidad y Unidad de Calidad.

A partir de Julio 2018 se nombra la nueva estructura del Comité Ejecutivo del Área Universitaria y por tanto la Dirección de Calidad Académica del Área.

A principios del 2019 se presenta la nueva estructura del Comité de Calidad con la Dirección de las Área así como Direcciones de Calidad Académicas de las Áreas.

Se valora positivamente las reuniones establecidas las cuales permiten un mayor seguimiento del Sistema de Gestión, así como la identificación de mejoras que se puedan poner en marcha en menor tiempo y compartir buenas prácticas entre Áreas.

Propuesta de Mejora:

En el Área Universitaria se han empezado a realizar auditorías internas sobre:

- Uso de Turnitin
- Aplicación de los porcentajes de asistencia mínimos establecidos para que sea de aplicación la evaluación continua
- Asignaturas con tasas de rendimiento superiores al 95%

10. Otros temas que se quieran comentar.

Con el objetivo de evitar la concentración temporal de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, se propone comenzar el proceso en enero y finalizarlo en abril, de tal forma que se realizarían 4 o 5 por curso



Revisión del Sistema de Calidad

del Área ICEMD

Comité de Calidad de ESIC

7 de mayo de 2019

Elaborado por: Luis Martín / Coordinación Académica

Revisado y Aprobado por: Enrique Benayas / Director General de ICEMD

Fecha de entrega a Secretaria General y Dirección de Calidad y Acreditaciones: 06/07/2019

INDICE

Contenido:

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2018) y nuevos objetivos en curso 2019 en el área	3
2. Resultados de las Auditorías Internas en el área.....	4
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	6
6. Plan de Formación en el área	6
7. Mejoras incorporadas en el área.....	7
8. Conclusión Global de la situación del SGC del área y próximos pasos así como las mejoras propuestas para el SGC.	7
9. Análisis beneficios y mejoras propuestas de la nueva estructura del Comité de Calidad y Unidad de Calidad.....	7
10. Otros temas que se quieran comentar.....	8

Comité de Calidad. 7 de mayo 2019

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2018) y nuevos objetivos en curso 2019 en el área

Objetivos Revisiones 2018

Respectos al SGC:

- Actualización del SGC ICEMD
- Elaboración, cierre y firma de los procedimientos de ICEMD
- Incorporación de ICEMD Empresas al SGC ICEMD
- Obtener la certificación ISO en ICEMD Empresas
- Auditoría AUDIT para masters ICEMD

Todos los objetivos previstos para el año 2018 se han cumplido satisfactoriamente.

Otros objetivos 2018 cumplidos:

- Actualización de documentación académica
- Digitalización de procesos de información y matriculación
- Incorporación de mejoras a los masters ICEMD (Syllabus, manuales, trabajo individual y tfm)

Otros Objetivos 2018 pendientes:

- Revisión de bienvenidas, despedidas y otros momentos de la verdad – automatización del proceso
- Piloto de nuevo Sistema de Control de Asistencia > *Proyecto en standby, a tratar con la nueva Business School.*

Objetivos 2019

Respectos al SGC:

- Renovación ISO para ICEMD Empresas
- Revisión y aplicación de mejoras – Resultados auditoría AUDIT
- Auditoría interna ISO ICEMD Empresas y SGC ICEMD
- Cumplimiento, revisión y mejora de los procedimientos

Respecto a ICEMD (objetivos del área):

- Continuar con la mejora de la documentación académica
- Incorporación de experiencia internacional en los programas Máster
- Incorporación de formación práctica de las soluciones tecnológicas y herramientas más utilizadas y demandadas en cada Máster.
- Análisis y mejora de metodologías para perfiles senior
- Potenciar formación online - Mejora de la experiencia del alumno online
- Impulsar la formación de nuestro profesorado

Comité de Calidad. 7 de mayo 2019

2. Resultados de las Auditorías Internas en el área

ICEMD

Tras la auditoria interna realizada el 24 de abril de 2019 se obtuvieron los siguientes resultados:

- **NCM: 1**
 - ICEMD continúa utilizando Gmail. Todas las gestiones con información con clientes se hace a través de Gmail
- **NC: 6**
- **OBS: 8**



Informe Auditoria
Interna 2019 Ed-1.xls:

Queda pendiente el seguimiento de los otros resultados y la definición de las acciones inmediatas a tomar por los responsables de los procedimientos. Se realizará en las próximas semanas.

IMPORTANTE: Revisión, mejora y resolución de las 3 NC y 3 OBS del área de ICEMD Empresas para la Auditoria Externa ISO que se realizará en el mes de mayo.

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

MASTERS

Las calificaciones medias obtenidas en los masters impartidos en el **año 2018** son:

- Media Global de los módulos: 8,76
- Media Final de los módulos: 8,5
- **Media Final de Master: 8,23**

Las calificaciones medias obtenidas en los masters impartidos en el **año 2019** (datos a 29/4/19) son:

- Media Global de los módulos: 8,97
- Media Final de los módulos: 8,76
- **Media Final de Master: Pte evaluación**

Se recogen solo los datos de los primeros 4 módulos



Satisfacción
programas ICEMD_N



Satisfaccion
Alumnos_18_19.xlsx

Comité de Calidad. 7 de mayo 2019

La calificación media de todos los programas de ICEMD impartidos en el año 2018 (Máster, PS, CE, Senior, CEOS...) está por encima del estándar de calidad mínimo exigido, **un 8**.

Los alumnos realizan el 100% de las evaluaciones, tanto de cada una de las sesiones, como del programa en general dentro del aula virtual dónde se registra toda la información.

Los principales motivos de queja en 2018 han sido:

- **Problemas con el Aula Virtual.** A lo largo de 2018 ha disminuido el número de quejas/incidencias con el aula virtual. Es cierto que, a día de hoy, el aula posee las funcionalidades mínimas necesarias para la realización de los programas, pero a pesar de ello, profesores y alumnos siguen proponiendo mejoras de usabilidad para incrementar el nivel de satisfacción con la herramienta.
- **Demora en la corrección de los trabajos.** Elevado tiempo de corrección y entrega de feedback para los trabajos individuales y grupales, lo que conlleva a no poder aplicar la mejoras en los trabajos/proyectos posteriores
- **TFM (Tutores y corrección).** En ocasiones puntuales, los alumnos preguntan sobre el proceso de asignación de tutores, ya que no creen que la asignación sea lo más eficiente posible. Todos los tutores son capaces de acometer cualquier TFM dentro de su área de conocimiento (Plan de Marketing Digital, Digital Business Plan, Plan de Customer Experience). Por otro lado, los alumnos también han preguntado por la corrección del TFM, que actualmente corresponde al tutor. Este apartado se revisará en 2019 para la implantación de mejoras.
- **Acondicionamiento de las aulas e instalaciones (edificio de grado).** Continuas quejas por el mobiliario, los recursos a disposición de los alumnos, problemas con proyectores, excesivo calor en las aulas.

4. Medición de Procedimientos (Indicadores)

A día de hoy se han recogido más del 90% de los indicadores de los procedimientos del SGC ICEMD para el año 2018.

Se adjunta el catálogo de los indicadores de los diferentes procedimientos del SGC de ICEMD y el informe de indicadores.



Indicadores
2018_Catalogo ICEM

Pendiente terminar fichas de indicadores y realizar informe de indicadores

Comité de Calidad. 7 de mayo 2019

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

Recibidas 5 solicitudes de información / sugerencias en el buzón de Calidad (quality.icemd@esic.edu) en 2018.

- **Sugerencia de realización de cursos online.** Remitida al departamento de Admisiones de ICEMD. Contacto y envío de información del portfolio de formación online de ICEMD.
- **Queja sobre el departamento de admisiones.** No consigue ponerse en contacto – Remitido al departamento de admisiones.
- **Sugerencia de colaboración con empresa.** Posible colaboración conjunta para realizar cursos de formación en realidad virtual. Remitida a ICEMD Empresas.
- **Sugerencia sobre link de descarga de los workshops.** Remitido a Marketing/eventos – Envío del link.
- **Sugerencia sobre política de seguridad y GDPR.** Remitido al departamento de Tecnología/Legal.

A día de hoy, no se han recibido ninguna solicitud de información, queja o sugerencia a través del correo en 2019.

Nota: En el caso de ICEMD se emplea el Aula Virtual como soporte continuo y principal medio para las comunicaciones y medición de la satisfacción con alumnos y profesores, por lo que es la forma habitual de recepción de felicitaciones, quejas y sugerencias.



2018 Seguimiento reconocimientos y q

6. Plan de Formación en el área

En el Plan Anual de Formación ICEMD se recogen las formaciones que tienen previstas realizar los empleados a lo largo del año (másters, programas y cursos). Se adjuntan los planes de formación de los años 2018 y 2019.

Los empleados que realizaron formaciones en 2018 son:

María Bardisa (SMPDB, SMPDS), Gema Gómez (PSMD), Antonio Andreu (SMPDS), Luis Martín (MDB), Irene Garrido (PSBDA) y Anaís Ruíz (CEOBDA).

Los empleados que realizarán formación en 2019 son:

Irene Garrido (PSBDA), José María Macías (PSBDA), Carlos Vizoso (PSDS) y Mariela Gómez (PSMD).

Comité de Calidad. 7 de mayo 2019

La petición de formación por parte de los empleados se analizará en función de la disponibilidad, la carga laboral del empleado y la situación de ICEMD en ese momento.



PLAN ANUAL DE FORMACIÓN ICEMD



PLAN ANUAL DE FORMACIÓN ICEMD

7. Mejoras incorporadas en el área

Las ya comentadas en el punto 1 respecto a objetivos de 2018 y 2019.

Adicionalmente:

- Comité de Dirección de ICEMD
- Compartir los objetivos estratégicos y planes de acción de todas las áreas
- Actualización del Manual de RRHH de ICEMD
- Incorporación de Metodologías Ágiles en gestión

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

En el año 2018, el SGC de ICEMD quedó completamente cerrado:

- Procedimientos aprobados y firmados
- Comunicación a toda la Escuela
- Publicados en la web y campus Virtual de ESIC

2019 es el primer año donde se ha comenzado a recoger los indicadores de los procedimientos, que ayudarán a mantener y mejorar el SGC y por consiguiente la gestión del área.

Debido a los cambios introducidos con la nueva GDPR, ha sido necesaria la actualización del procedimiento de Admisión, creando la primera edición.

9. Análisis beneficios y mejoras propuestas de la nueva estructura del Comité de Calidad y Unidad de Calidad.

Se vuelven a reiterar los mismos aspectos comentados en el pasado Comité de Calidad de mayo de 2018, además de exponer la situación en 2019.

Relativo a la Unidad de Calidad:

En 2018 la Unidad de Calidad ICEMD (Belén Grana y Luis Martín) ocuparon otros puestos de responsabilidad en ICEMD por lo que se vieron desbordados para poder acometer las tareas inherentes a los departamentos de Calidad y Ranking. Esta

Comité de Calidad. 7 de mayo 2019

situación se agrava todavía más en 2019, ya que la Unidad de Calidad ICEMD la conforma exclusivamente Luis Martín.

Bajo esta situación, no es posible atender con calidad y tiempo a todas las funciones de los departamentos de Calidad y Ranking, ya que no se pueden desatender otras tareas importantes propias de su ámbito de gestión. En este sentido, se vuelve a proponer una reestructuración del área de Calidad ICEMD o disponer de un recurso adicional para poder acometer estas tareas.

10. Otros temas que se quieran comentar.

Se expone la necesidad de un sistema de gestión de calidad para facilitar el trabajo, optimizar los recursos y incrementar la eficiencia y productividad del área.



Revisión del Sistema de Calidad

del Área Institucional

Comité de Calidad de ESIC

7 de mayo 2019

Elaborado por:

Nombre y Puesto: Gracia Serrano. Dirección de Calidad y Acreditaciones

Revisado y Aprobado por:

Nombre y Puesto: Teresa Freire. Secretaria General

Fecha de entrega a Secretaria General y Dirección de Calidad y Acreditaciones: 25/04/2019

INDICE

Contenido:

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2018) y nuevos objetivos en curso 2019	3
2. Resultados de las Auditorías Internas en el área.....	4
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	5
6. Plan de Formación en el área.....	5
7. Mejoras incorporadas en el área	5
Las mejoras del resto de las áreas de la Escuela están descritas en los informes de revisión del sistema de Gestión.	6
8. Conclusión Global de la situación del SGC del área y próximos pasos, así como las mejoras propuestas para el SGC.	6
9. Análisis beneficios y mejoras propuestas de la nueva estructura del Comité de Calidad y Unidad de Calidad.	6
10. Otros temas que se quieran comentar.	6
11. Política de Calidad para su revisión	6

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2018) y nuevos objetivos en curso 2019

Objetivos revisados del 2018 Institucional y propuestas para 2019.



Objetivos Anuales
CALIDAD Y ACREDITACIÓN



Plan de Acción

Objetivos Anuales CALIDAD Y ACREDITACIÓN

OBJETIVOS 2018 REVISADOS

O1: Mejora de los Procesos de Gestión en la Escuela gracias al SGC e implantación del SGC Icemd e integración de Campus Barcelona en el SGC de ESIC en su totalidad.

Cumplimiento final del objetivo:

X Alcanzado con temas pendientes

Alcanzado a excepción de los procedimientos del SGC que quedan pendientes y que se proponen como objetivo en 2018. Se valora que el número de NC en auditorías especialmente internas deberá mejorar en cuanto al seguimiento y cierre de las detectadas en 2018 y no tanto en la detección de nuevas NC en la auditoría interna del próximo año.

O2: Mejora de los Procesos de la Calidad de la Docencia en la Escuela (Programa Docencia): definir lo que ESIC determina como calidad en la docencia, comunicarlo al profesorado y evaluarlo mediante el Modelo Docencia.

Cumplimiento final del objetivo:

X No Alcanzado

El Modelo Docencia será gestionado por Decanos de áreas Postgrado y Universitario bajo un nuevo proyecto que revisará el modelo.

O3: Mantener y mejorar los niveles alcanzados con Acreditaciones Institucionales y Área como son Audit (renovación 2018) y Docencia; ISO. Avanzar en Certificación DALCO en resto de Campus de ESIC (accesibilidad)

Cumplimiento final del objetivo:

X Alcanzado con tema pendientes

Audit alcanzado en febrero 2019

Dalco, está en proceso en Valencia, Barcelona y Pozuelo BS, se continuará como objetivo 2019 y deberán ser objetivos de los campus implicados.

OBJETIVOS PROPUESTOS PARA 2019



2 Objetivos Anuales
Área CALIDAD Y ACREDITACIÓN



1 Informe Anual de



4 Solicitud de



3 Plan de Acción

Recursos Anuales Área CALIDAD Y ACREDITACIÓN

O1: Mejorar la operativa de la gestión realizada desde la Unidad de Calidad y Acreditaciones en la Escuela con el seguimiento diario del funcionamiento de los procedimientos (de área e institucionales), a través, de un software que lo permita. Este objetivo impactaría en:

- en el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos legales sectoriales y generales para la escuela,

Comité de Calidad. 23 mayo 2018

- mejorar la calidad del servicio ofertado mediante el seguimiento, identificación de desviaciones/mejoras, correcciones e implementación de acciones a mejorar para asegurar la calidad de servicios ofertados en la Escuela.

Redistribución de procedimientos institucionales en la nueva estructura de calidad.

O2: Mejora de los Procesos de la Calidad de la Docencia en la Escuela (Programa Docencia): definir lo que ESIC determina como calidad en la docencia, comunicarlo al profesorado y evaluarlo mediante el Modelo Docencia. Se tendrá en cuenta los requisitos AACSB. Este proceso está condicionado en su desarrollo a la implementación de un soporte tecnológico que cubra el modelo.

Objetivo que se ha trasladado a las áreas Universitaria y Postgrado.

O3: Mantener y mejorar los niveles alcanzados con Acreditaciones Institucionales y Área como son Audit (renovación 2018) y la puesta en marcha en campus adscritos Barcelona y Zaragoza, así como maduración del nuevo modelo ISO 2015. Avanzar en Certificación DALCO, o similar, en resto de Campus de ESIC (Zaragoza y al menos uno de los campus Barcelona o Valencia, según aprobación de la Dirección del Campus). Apoyo en el desarrollo del proceso de Certificación 27000. Retomar el Plan de Igualdad, su actualización y posible certificación o reconocimiento externo.

O4: Apoyo del proyecto de acreditación institucional AACSB. Proyecto que debe abordar la identificación del diagnóstico de ESIC frente a los requisitos AACSB y la entrega de una propuesta al Comité de Dirección de ESIC, sobre cómo abordar el proyecto e implicaciones que sean la base de información necesaria para la toma de decisión de su puesta o no en marcha por el Comité de Dirección.

Objetivo que de momento se ha aplazado.

2. Resultados de las Auditorías Internas en el área

El proceso de Auditorías se ha centralizado en un Programa de Auditorías General donde se incluyen las auditorías institucionales y de áreas, internas y externas desde el programa 2019.

Se ha realizado en el proceso de auditorías internas de 2019 el proceso de formación de: 2 personas de postgrado, 2 personas de universitaria, y 1 coordinador de campus (Valencia)

Tal y como se anunciaba en la revisión del sistema de gestión 2018, se ha procedido a la revisión documental en 2018 y ha facilitado el seguimiento de auditorías en 2019. En conclusión, un resultado satisfactorio realizado en 2018 y 2019.

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

Se han recogido en los diferentes informes de área. La encuesta institucional de infraestructuras y clima laboral está pendiente de revisión para agendar en 2019 por parte del Comité de Dirección. La última encuesta fue 2015.

4. Medición de Procedimientos (Indicadores)

Se pone en marcha un nuevo proceso de recopilación de medición de indicadores a través de envíos por correspondencia vía email a los responsables de procedimientos. Se observa la mejora importante en la recopilación y gestión de estas mediciones por parte del personal involucrado.

Comité de Calidad. 23 mayo 2018

Se ha realizado la identificación de indicadores a medir a través de los indicadores que se han redefinido en la revisión de procedimientos de 2018.

Se han solicitado 36 mediciones vía email, donde se están recopilando todos los indicadores de alcance institucional.

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

Se han descentralizado los buzones de sugerencias por áreas e institucinoal.

Se han recogido desde institucional las siguientes:

1 solicitud de sugerencia para Biblioteca de una usuario externa a ESIC que se han gestionado con cierre de la misma.

1 solicitud de sugerencia de PAS a Servicios Mantenimiento que se han gestionado con cierre de la misma.

2 sugerencia/queja de Pas sobre parking biblioteca que se han gestionado con cierre de la misma.

6. Plan de Formación en el área

A continuación se anexa la formación revisada de 2018 además de la que está en marcha de 2019:



PLAN ANUAL DE FORMACIÓN UNIDA



PLAN ANUAL DE FORMACIÓN UNIDAD

Como se observa los cursos planificados se han desarrollado. Todos realizados.

La eficacia de la formación recibida ha sido valorada positivamente en terminos generales por los asistentes, en concreto por la Jornada InterCampus.

7. Mejoras incorporadas en el área

Se ha redefinido la organización de Calidad y Acreditaciones existente en 2018 a otra organización aprobada en Febrero 2019.

Queda definida la organización bajo unidades de calidad académicas dependientes de cada dirección de área y una dirección institucional.

Ver más información sobre la implantacón de la nueva organización en el documento siguiente:



Propuesta Plan anual revisión y mejora del

Esta nueva organización pretende adaptar el área de Calidad y Acreditaciones a un alcance más amplio con Rankings y con máximo responsable Secretaria General con un Comité gestor.

Por otro lado, se aprueba la sistemática anual de revisión del sistema de gestión. Aprobado en reunión del Comité de Febrero 2019. Ver detalles a continuación:



Propuesta Plan anual
revisión y mejora del

Las mejoras del resto de las áreas de la Escuela están descritas en los informes de revisión del sistema de Gestión.

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

A continuación se destacan puntos relevantes alcanzados así como otros que están en marcha en 2019 como mejoras:

- Puesta en marcha de **revisión de procedimientos del área de ESIC Idiomas.**
- Seguimiento de **Sistema de Riesgos** y oportunidades en áreas con alcance Iso (EE, idiomas, e Icemd)
- **Renovación Audit alcanzada con alcance global.**
- **Solicitado software para gestión de calidad.** Dificultades en este proceso.
- Integración de Calendarios y Auditorias de área e institucional. (en proceso Calendario y realizado Auditorias)

9. Análisis beneficios y mejoras propuestas de la nueva estructura del Comité de Calidad y Unidad de Calidad.

Se requiere hacer un seguimiento de las mejoras de la nueva organización bajo Calidad, Acreditaciones y Rankings.

Necesidad de analizar la estructura de esta nueva organización dentro de la nueva organización de ESIC Universidad y ESIC Business School.

10. Otros temas que se quieran comentar.

11. Política de Calidad para su revisión

La Política de Calidad se revisa y se aprueba de la edición del 2018 sin cambios.



Política de Calidad
de ESIC Ed.2.pdf

Se ha solicitado los cambios de placas de la política para los edificios de la escuela. Está en proceso.