



## **Revisión del Sistema de Calidad**

### **del Área Universitaria**

### **Comité de Calidad de ESIC**

**28 abril 2020**

**Elaborado por:**

**Nombre y Puesto: Maruchy de Obesso (Directora de Calidad Académica del Área Universitaria y Calidad Institucional) 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 2019) y nuevos objetivos en curso 2020 en el área.....	3
2. Resultados de las Auditorías Internas en el área.....	5
3. Satisfacción y sugerencias de los Grupos de Interés en el área .....	5
4. Medición de Procedimientos (Indicadores) .....	10
5. Reconocimientos (felicitaciones, quejas y sugerencias) de los grupos de interés en el área .....	10
6. Plan de Formación en el área.....	11
7. Mejoras incorporadas en el área .....	12
8. Conclusión Global de la situación del SGC del área y próximos pasos, así como las mejoras propuestas para el SGC. ....	12
9. Análisis beneficios y mejoras propuestas de la nueva estructura del Comité de Calidad y Unidad de Calidad. ....	13
10. Otros temas que se quieran comentar. ....	13

**1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2019) y nuevos objetivos en curso 2020 en el área**

**Objetivos 2019 del Área Universitaria**

1. Diseñar programas innovadores y en actualización permanente, y otros formatos de producto, que aporten valor a los alumnos y a las empresas.
  - Nuevos programas diseñados
  - Elaborar nuevos Modifica
  - Diseñar otros formatos que complementen las Titulaciones
  - Generar otros formatos que favorezcan la movilidad internacional
  - Diseño de un esquema general de Portfolio de Programas para que el alumno configure su itinerario formativo

**Grado de cumplimiento: 31,5% sobre 30%**

2. Contar con profesores, motivados y cualificados, que diseñen actividades de educación y ayuden a transformar alumnos.
  - Anticipación y mayor sistematización en el proceso de búsqueda y selección de nuevos profesores. Mejora en la diversidad del claustro
  - Identificación puestos críticos en Madrid, Valencia, Barcelona
  - Proporcionar y dar herramientas a tal fin, para desarrollar en los alumnos habilidades específicas y generar formas de trabajo acordes a la misión de ESIC
  - Explorar, junto con Secretaría General, formas de Evaluación Anual del Desempeño
  - Formación en Acreditación HEA y en las nuevas metodologías
  - Diseño de un Plan Estratégico de Internacionalización del Área Universitaria

**Grado de cumplimiento: 14,25% sobre 15%**

3. Conseguir un ambiente internacional, en el Área Universitaria, que favorezca un perfil más global de nuestros egresados.
  - Generar más acuerdos de estancias y otras cuestiones académicas, así como reforzar destinos para GRPUB y GRDB
  - Establecer más formatos de movilidad internacional para alumnos (Study Tours, cursos de verano, semana internacional de Grado)
  - Propiciar estancias internacionales de profesores, desarrollando más formatos y consiguiendo más profesores implicados
  - Mejora sustancial del nivel de idiomas de nuestros alumnos

**Grado de cumplimiento: 8,50% sobre 10%**

4. Generar impacto a través de la investigación, que revierta en el aula, potenciando las competencias de nuestros alumnos y optimizando las capacidades docentes de los profesores
  - Implantación eficaz Dirección de Investigación Área Universitaria
  - Incremento producción científica Área Universitaria
  - Mejora cobertura Doctores Acreditados (Madrid, Valencia, Barcelona y Zaragoza)
  - Preparación y realización Congresos Científicos
  - Explorar posibilidades DBA

**Grado de cumplimiento: 19,00% sobre 20,00%**

5. Generar impacto a través de la innovación docente, que revierta en el aula, potenciando las competencias de nuestros alumnos y optimizando las capacidades docentes de profesores
- Implantación eficaz Dirección de Innovación Área Universitaria
  - Realizar un censo de Actividades de Innovación Docente
  - Creación de un sistema de información /comunicación de iniciativas /metodologías
  - Puesta en marcha Innovaciones metodológicas TSDMG
  - Nuevos formatos y metodología 5º curso (Dobles Titulaciones)

**Grado de cumplimiento: 8,00% sobre 10,00%**

6. Reforzar En el caso de conseguir la autorización para ser Universidad Privada, colaborar activamente con el Comité de Dirección en el diseño de la estructura académica y de las nuevas Titulaciones, así como en la preparación de la transición entre el Centro Adscrito de Pozuelo y la futura Universidad
- Colaborar activamente para diseñar la estructura académica de ESIC University
  - Diseño nuevas Titulaciones
  - Diseño de la transición entre el Centro Adscrito ESIC Pozuelo y la futura Universidad

**Grado de cumplimiento: 15,75% sobre 15%**

A continuación, se detalla tabla resumen del grado de cumplimiento de los Objetivos del Área en el 2019.

GRADO DE CUMPLIMIENTO GLOBAL 2019	PESO	VALORACIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO GLOBAL (1)
1. Diseñar <u>programas</u> innovadores y en actualización permanente, y otros formatos de producto, que aporten valor a los alumnos y a las empresas.	30%	105%	31,50
2. Contar con <u>profesores</u> , motivados y cualificados, que diseñen actividades de educación y ayuden a transformar alumnos.	15%	95%	14,25
3. Conseguir un <u>ambiente internacional</u> , en el Área Universitaria, que favorezca un perfil más global de nuestros egresados.	10%	85%	8,50
4. Generar impacto a través de la <u>investigación</u> , que revierta en el aula, potenciando las competencias de nuestros alumnos y optimizando las capacidades docentes de los profesores.	20%	95%	19,00
5. Generar impacto a través de la <u>innovación docente</u> , que revierta en el aula, potenciando las competencias de nuestros alumnos y optimizando las capacidades docentes de profesores	10%	80%	8,00
6. Reforzar En el caso de conseguir la autorización para ser <u>Universidad Privada</u> , colaborar activamente con el Comité de Dirección en el diseño de la estructura académica y de las nuevas Titulaciones, así como en la preparación de la transición entre el Centro Adscrito de Pozuelo y la futura Universidad	15%	105%	15,75
			97%

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



20191203 Informe  
 Actividades Área Univ

### **Objetivos 2020**

A continuación, se adjuntan los Objetivos para 2020



20191213 RESUMEN  
OBJETIVOS Y PLANES

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

Este año dada la situación actual, se han realizado las Auditorías online de los siguientes Campus:

- Valencia
- Barcelona
- Zaragoza
- Madrid (Arturo Soria)
- Pozuelo – Idiomas
- Málaga – Executive Education

Los resultados de dichos Campus del Área Universitaria se pueden ver en el Informe de Auditorías, adjuntado a continuación:



Auditoria Interna  
2020\_AU.pdf

En conclusión, los procesos que deben mejorar en el Área Universitaria son:

- GR.3.30 Documentación
- GR.3.40 Programación Académica, en cumplimiento de ratios por RD420/2015
- GR.3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación
- GR.3.70 Gestión Académica
- Política de Coordinación Docente de asignaturas

Con la suspensión de la actividad educativa presencial (artículo 9 del RD 463/2020 de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID – 19) y tras reunión con la Secretaria General el miércoles 22/4/2020, se decide paralizar el proceso de auditorías internas este año (2020) y retomarlas en el primer trimestre de 2021, ya con la nueva estructura de la Business School.

## **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](http://www.esic.edu/es/grado-oficial-marketing-tsdic/?s=garantia_encuestas)

La propuesta de mejora referente al Proceso de Encuestas planteada en el Informe del año pasado no se ha podido poner en marcha durante el 2018/2019, por lo que se plantea para el 2020. En el mes de marzo de 2020 se firma la contratación de una plataforma interna de encuesta (Qualtrics) que mejore las tasas de respuesta y por tanto permita detectar mejoras que reviertan en la calidad de la formación y por tanto en la transformación de nuestros alumnos. Finalmente, se cancela la firma del contrato con dicho proveedor, por un ajuste presupuestario tras el estado de alarma y su posible implicación en los resultados. Habrá que plantear al Comité de Calidad el soporte tecnológico para el curso 2020/2021.

- Grado (2018/2019)

**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 2018/2019 y a nivel nacional se ha obtenido una tasa respuesta del 68,53% y una valoración media de 7,62. Siendo algo más superior, ambos datos, con respecto a los del curso académico anterior.

Ver Indicador: GR.3.40

		MADRID	VALENCIA	BARCELONA	SEVILLA	ZARAGOZA	PAMPLONA	MÁLAGA	GRANADA	TOTAL (100%)
		67%	16%	9%	2%	2%	2%	2%		100%
Índice de respuesta	S1	67,09	72,95	69	79,24	93,46	54,38	80,28		68,98
	S2	69,31	62,42	61,17	69,62	88,6	79,01	70,67		68,09
	AÑO	68,20	67,69	65,09	74,43	91,03	66,70	75,48		68,53
Media global	S1	7,61	7,72	7,5	7,75	8,33	7,61	7,87	8,52	7,64
	S2	7,66	7,54	7,17	7,54	8,19	7,49	7,49	7,73	7,60
	AÑO	7,64	7,63	7,34	7,65	8,26	7,55	7,68	8,125	7,62

REGISTROS PROBLEMÁTICOS S1	< 5	28	2	0	2	0	1	2		19,18
	< 6,5	60	17	11	2		2	1		44,01
	Total < 6,5	88	19	11	4	0	3	3	0	63,19
	Total registros	453	121	61	22		21	22		329,68
	% sobre Total Registros	19,43%	15,70%	18,03%	18,18%	0,00%	14,29%	13,64%	0,00%	0,00%
REGISTROS PROBLEMÁTICOS S2	< 5	19	13	6	2	0	1	2	0	15,45
	< 6,5	64	22	10	2		4	2		47,46
	Total < 6,5	83	35	16	4	0	5	4	0	62,91
	Total registros	449	163	70	22		20	21		334,49
	% sobre Total Registros	18,49%	21,47%	22,86%	18,18%	0,00%	25,00%	19,05%	0,00%	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 7,3, 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)**

Intermedia

Los resultados obtenidos en todos los Campus, excepto Zaragoza, no son representativos al no superar la Tasa de respuesta mínima establecida (50%).

Tasa media de respuesta:

Pozuelo: 19,84%

Valencia: 24,92%

Barcelona: 24,98%

Zaragoza: 61,54%

El periodo de encuestación no fue el adecuado, para el perfil de alumno, ya que se lanzaron en junio/julio debido a la aprobación definitiva del proceso de encuestas.

#### Final

Los resultados obtenidos en todos los Campus, excepto en un Grado en Valencia, no son representativos al no superar la Tasa de respuesta mínima establecida (50%).

Tasa media de respuesta:

Pozuelo: 28%

Valencia: 31,1% (Excluyendo GRADEV: 71,43%)

Barcelona: 27,3%

El periodo de encuestación no fue el adecuado, para el perfil de alumno, ya que se lanzaron en junio/julio debido a la aprobación definitiva del proceso de encuestas.

**Ver Indicador GR.3.10**

#### **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 1<sup>er</sup> semestre, el 2<sup>o</sup> 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.

El periodo de encuestación no fue el adecuado, para el perfil de alumno, ya que se lanzaron más tarde de lo previsto debido a la aprobación definitiva del proceso de encuestas.

#### Incoming

Pozuelo: Tasas de repuesta por encima del 30% de media de las Titulaciones. Resultados positivos.

Valencia: Resultados superiores. Tasas de respuesta no representativas en GR.3.10 y GR.3.11.

#### Outgoing

Pozuelo: Tasas de repuesta por encima del 39% de media de las Titulaciones. Resultados positivos, por encima de 7,5 de media. TSDMG se hará seguimiento por situarse por debajo de 7 de media global. Desviaciones elevadas, por encima de 2,3 de media, lo que se consideran respuestas dispersas.

Valencia: Resultados positivos por encima de 7,7 de media en todas las Titulaciones. Tasas de respuesta no representativas en GR.3.10.

Barcelona: Resultados por debajo de 7. Pese a obtener tasas representativas (50%) corresponde a 2 estudiantes en cada Titulación por lo que no se consideran respuestas representativas por ser una muestra baja.

Málaga: Muestra baja por lo que no se considera representativa, aun así, se hará seguimiento de los resultados bajos.

**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.

Pozuelo: Tasas de respuesta buenas, por encima de 50% en la mayoría de las Titulaciones, 81,6% de media total de tasa de respuesta.

Resultados muy positivos, medias por encima de 8,7 y desviaciones lo bajas lo que desprenden resultados homogéneos del grupo encuestado.

Valencia: Al ser un docente al que realiza programas de movilidad, si no da respuesta a la encuesta no tenemos resultados de dicha movilidad en el Campus.

### **Satisfacción del Profesor y PAS con respecto a la Titulación**

#### **Profesorado:**

Pozuelo: Resultados muy positivos por estar la media de satisfacción por encima de 8,4 en todas las Titulaciones y desviaciones típicas que no superan el 1,6

Las tasas de respuesta se consideran representativas ya que están por encima del 50,0%, situándose en el 74% de media.

Valencia: Resultados muy positivos por estar la media de satisfacción por encima de 8,6 en todas las Titulaciones y desviaciones típicas que no superan el 1,6

Las tasas de respuesta se consideran representativas ya que están por encima del 50,0%, situándose en el 80% de media.

Barcelona: Resultados muy positivos por estar la media de satisfacción entre 8 y 8,2 en todas las Titulaciones y desviaciones típicas que no superan el 1,8

Las tasas de respuesta se consideran representativas ya que están por encima del 50,0%, situándose en el 64,3% de media.

Zaragoza: Resultados muy positivos por estar la media de satisfacción por encima del 8,2 y desviación típica en 1,89

La tasa de respuesta se considera representativa ya que están por encima del 50,0%.

**Ver Indicador GR.3.70**

#### **PAS:**

En líneas generales resultados positivos. Medias por encima de 8 en todos los Campus.

Tasas de respuesta representativas en todos excepto en Barcelona. Esto es debido al periodo de encuestación, no siendo adecuado.

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

Tal y como se indicó en el Informe de Revisión del año pasado, al haber habido un cambio en el proceso de estas encuestas a través de la Plataforma de UDP, puesto en marcha en junio 2018, se esperaban tasas de respuesta mejores durante el curso 2018/2019 y así ha sido.

#### Pozuelo

Los resultados se consideran adecuados al tener tasas de respuesta superiores al 50,0%, excepto en GRADE Pozuelo cuya tasa es del 33,81%

#### Valencia

Resultados medios algo más inferiores, pero con desviaciones alta en gran número de ítems. Se hará seguimiento.

Buenos resultados en GRIB.

**Ver Indicador: GR.2.60**

### **Satisfacción del Tutor Externo con respecto a las Prácticas Externas.**

Se analizan los datos tanto de las prácticas curriculares como extra curriculares por no tener opción a identificarlas dentro de la plataforma de encuestas de la UDP y por tanto tampoco podemos calcular una tasa de respuesta, sino que se aporta el nº de respuestas.

#### Pozuelo:

Resultados muy positivos por parte de los Tutores Externos de las Titulaciones en su conjunto y con desviaciones por debajo de 2, lo que supone respuestas homogéneas del grupo encuestado.

Nº de respuestas GRADE: 124

Nº de respuestas GRMK: 122

Nº de respuestas GRPUB: 88

Nº de respuestas TSDMC: 61



Valencia:

Resultados muy positivos por parte de los Tutores Externos de las Titulaciones en su conjunto y con desviaciones por debajo de 1,7, lo que supone respuestas homogéneas del grupo encuestado.

Nº de respuestas GRADEV: 19

Nº de respuestas GRCOM: 28

Nº de respuestas GRCM: 19

Nº de respuestas GRIB: 21

Resto de Títulos:

En el siguiente curso se incorporan nuevas Titulaciones como, por ejemplo: GRDB y BBAM de Pozuelo, GRMK y TSDMC en Barcelona, GRMK de Zaragoza. El resto de Campus actualmente no imparte prácticas curriculares.

**Ver Indicador: 3.50.10**

**Satisfacción Tutor Académico con respecto a las Prácticas Externas**

Pozuelo:

Tasas de respuesta representativas en los 4 Títulos, 81,95% de tasa media.

Resultados positivos con media global por encima de 8,8 y desviación de 1,62 de media.

Valencia:

Tasas de respuesta representativas en los 4 Títulos, 81,25% de tasa media.

Resultados positivos con media global por encima de 8,8 y desviación de 0,88 de media.

Resto de Títulos:

En el siguiente curso se incorporan nuevas Titulaciones como, por ejemplo: GRDB y BBAM de Pozuelo, GRMK y TSDMC en Barcelona, GRMK de Zaragoza. El resto de Campus actualmente no imparte prácticas curriculares.

**Ver Indicador: 3.50.10**

**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 marzo de 2020 se han realizado las Encuestas de Inserción Laboral a los Egresados en 2015, 2016, 2017 y 2018.

Las tasas de respuesta son muy bajas, aunque se procede a realizar Informe por Campus. Dicho informe se deberá apoyar con información adicional aportada por UDP para obtener datos representativos.

**Propuesta/s de Mejora:**

- El proceso de encuestas requiere una revisión desde los cuestionarios que aplican a cada encuesta, así como buscar la atmósfera óptima.
- Analizar cómo obtener, desde la plataforma de UDP, que realiza las Encuestas a Tutores Externos la información referida exclusivamente a Prácticas Curriculares para poder cruzar los datos con los obtenidas en las Encuestas de Prácticas Curriculares al Alumnado.
- 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)

Se solicitan desde el Área Universitaria aquellos indicadores declarados en los procedimientos GR. Se da apoyo en dicho proceso a nivel Institucional.

Los indicadores correspondientes al 2018/2019 o 2019 se trabajan en un único documento Excel, de tal forma que se tiene una visión global de los mismos.

Pendiente de recibir los indicadores de Desarrollo de Negocio del Área Universitaria, que están trabajando en ello y se espera recibirlos, la primera semana de mayo.

El detalle de los mismo se puede ver en el Informe de Indicadores del Área Universitaria, adjuntado a continuación:



Indicadores AU\_ed  
0.pdf

#### 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 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.

A continuación, en la tabla, se puede ver el registro de los Reconocimientos a través del Buzón de Sugerencias y en el caso del Campus de Pozuelo, se incluyen además aquellas cuestiones trasladadas en las reuniones de Delegados.

- ÁREA UNIVERSITARIA (CURSO 2018/2019)

	Sugerencias	Quejas	Felicitaciones
Pozuelo	7	9	-
Valencia	-	1	-
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

De la totalidad de quejas recibidas durante el curso 2018/2019, el 90% corresponden a Servicios Generales, entre los que se encuentran temas referentes a Wifi, Mantenimiento, Aparcamiento, Cafetería etc. El 10% restante son del Área Universitaria de índole académico y por tanto gestionadas por las Direcciones correspondientes del Comité Ejecutivo de dicha Área.

De la totalidad de sugerencias recibidas durante el curso 2018/2019, el 42,86% son de índole académica o que se han dado respuesta desde la Dirección Académica, y han sido referentes a homologación del Título propio, sugerencia de horarios de clase y justificación de faltas para asistir a actividades organizadas por la UDP. El 57,14% restante son referentes a Servicios Generales.

**Propuesta de Mejora:**

Mayor visibilidad del Buzón en las diferentes plataformas, Campus Virtual, Web de ESIC. Aunque se ha mejorado su ubicación en la web, puesto que además de estar junto al Copyright, hay también un botón, pero se mantiene al final de la página.

**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.

A continuación se detalla los Departamentos y nº de asistentes por Campus que han asistido a las Jornadas Departamentales, correspondientes al curso 2018/2019.

	Dirección de Marketing	Dirección de Empresas	Informáticas y Nuevas Tecnologías	Investigación de Mercados y Métodos Cuantitativos	Humanidades y Derecho	Economía y Finanzas	Comunicación y Publicidad
POZUELO	24	21	10	11	16	22	11
SEVILLA	8	2	2	2	0	1	1
VALENCIA	6	3	1	5	2	3	8
GRANADA	4	1	0	0	2	0	0
BARCELON	4	7	0	3	1	1	2
MÁLAGA	8	4	1	1	1	5	1
PAMPLONA	5	0	0	1	1	1	1
ZARAGOZA	2	1	1	3	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>24</b>

Actividad	Descripción	
	Título	Objetivos
Unidad Corporativa de Investigación	Herramientas estadísticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis bivariante.</li> <li>Análisis multivariante: análisis factorial, regresión.</li> <li>Técnicas Data Mining.</li> </ul>
	Curso integral casos de estudios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metodología de escritura.</li> <li>Edición de Casos ESIC y "Teacher Notes".</li> <li>Ejercitar destrezas docentes mediante técnicas de "roleplay-feed-foreword".</li> </ul>
Jornada Anual del Departamento de Comunicación y Publicidad	Nuevas experiencias metodológicas, aplicadas al reto formativo de la Generación Z.	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.
Jornada Anual del Departamento de Dirección de Empresas	VII Encuentro de Profesores del Departamento Académico de Dirección de Empresas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer modelos de negocio relacionados con la realidad virtual.</li> <li>Analizar la salud de la start-up española.</li> <li>Descubrir casos de éxito de empresas sociales.</li> <li>Debatir las mejores prácticas en innovación docente aplicada al área de Administración de Empresas.</li> </ul>
Departamento de Comunicación y Publicidad	Visual Studies	Ofrecer a los profesores un enfoque que les permita mejorar sus metodologías docentes, tomando como herramienta las posibilidades de los estudios sobre Cultura Visual.
Jornada Anual del Departamento de Investigación de Mercados y Métodos Cuantitativos	El nuevo ecosistema del Business Intelligence	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de las claves de los nuevos mercados y consumidores.</li> <li>Evolución de las técnicas de medición y análisis. Las emociones y el papel de la neurociencia.</li> </ul>

Jornada Anual del Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías	Programación de Macros en Excel	Mostrar a los profesores un enfoque de Excel desde el punto de vista de la Programación
Jornada Anual del Departamento de Humanidades y Derecho	Encuentro de Profesores del Departamento Académico de Humanidades y Derecho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compartir técnicas de innovación docente.</li> <li>• Mejorar los debates en el aula.</li> <li>• Poner en práctica las 5 Culturas de ESIC.</li> </ul>
Jornada Anual del Departamento de Dirección de Marketing	Innovación Docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las actividades innovadoras que se están realizando en las aulas, así como su resultado e implicación por parte de los alumnos.</li> <li>• Ofrecer a todos los profesores nuevas prácticas de éxito.</li> <li>• Establecer un foro de puesta en común y discusión sobre experiencias educativas en las aulas.</li> </ul>
Jornada Anual Departamento de Economía y Finanzas	JORNADA ANUAL	Revisión de contenidos.

## 7. Mejoras incorporadas en el área

Todas las mejoras incorporadas en el Área se pueden en los Informes Anuales de Titulación, donde se analizan las mejoras propuestas por las Comisiones, así como las recomendaciones de procesos externos, como: verificaciones, modificaciones, seguimientos y renovaciones. Estos informes se pueden ver en la web de cada Título, dentro de Garantía de Calidad y Seguimiento del Título.

Otras mejoras incorporadas en el Área, se detallan a continuación:

- Verificación de 5 títulos de Grado, asociados al proyectos ESIC Universidad.
- 3 procesos de seguimiento satisfactorios para ESIC, 1 en junio 2018 (GRDB-Ordinario) y 2 en octubre 2019 (GRADE y GRMK – Especiales)
- Las mejoras declaradas históricas en un único Informe, en respuesta a la recomendación AUDIT en el proceso de renovación del certificado.
- Fichas de roles de procesos
- Indicadores unificados en excel, tanto de Universitaria como Institucionales.

### 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.

- 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 necesidad de una herramienta que ayude a la gestión del Sistema, así como análisis y seguimiento y correcciones de posibles desviaciones.
- Necesidad de mejorar los 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.

Es a partir de noviembre de 2018 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.**

- Dada la situación actual, con la suspensión de la actividad educativa presencial (artículo 9 del RD 463/2020 de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID – 19) y tras reunión con la Secretaria General el miércoles 22/4/2020, se decide paralizar el proceso de auditorías internas este año (2020) y retomarlas en el primer trimestre de 2021, ya con la nueva estructura de la Business School.
- Plan de encuestas 2019-2020: Por la misma razón (Covid-19) se han suspendido a nivel nacional las encuestas de satisfacción de los grupos de interés del segundo semestre. Esta circunstancia puede afectar a los seguimientos y renovaciones de Títulos (Criterio 7. Satisfacción de los grupos de interés)
- Seguimientos:
  - En proceso de renovación del Grado en Negocios Internacional / Internacional Business (Valencia)
    - Entrega de evidencias finales de abril
    - Se estima la “visita” finales de mayo.
  - El Grado en Dirección y Gestión de Empresas en el Ámbito Digital será el siguiente Grado en pasar el proceso de renovación. Debe pasar dicho proceso antes de Julio del 2022 (fecha verificación 20/07/2016)  
Dependiendo de la fase en la que entre (según nos indique la URJC) se deberá aportar la documentación del 2019/2020 o 2020/2021, aunque se espera que será la del 2020/2021.
  - El Grado en Marketing de Zaragoza debe pasar la renovación antes del 9/6/2021
  - Campus con centro Adscrito: en los informes de seguimiento que se mandan a las Universidades cada año, se incorpora esta información, por lo que se debe valorar cómo se aportar.



## **Revisión del Sistema de Calidad**

**del Área ICEMD**

**Comité de Calidad de ESIC**

**28 de abril de 2020**

**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: 28/04/2020**

## INDICE

### Contenido:

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2019) .....	3
2. Resultados de las Auditorías Internas en el área .....	3
3. Satisfacción y sugerencias de los Grupos de Interés en el área .....	3
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
8. Conclusión Global de la situación del SGC del área y próximos pasos así como las mejoras propuestas para el SGC. ....	5
9. Análisis beneficios y mejoras propuestas de la nueva estructura del Comité de Calidad y Unidad de Calidad. ....	5
10. Otros temas que se quieran comentar.....	5

#### 1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2019)

##### Objetivos 2019

###### Objetivos respecto al SGC:

- Renovación ISO para ICEMD Empresas - **CONSEGUIDO**
- Revisión y aplicación de mejoras – Auditoría AUDIT - **CONSEGUIDO**
- Auditoría interna ISO ICEMD Empresas y SGC ICEMD - **CONSEGUIDO**
- Revisión y mejora de los procedimientos – **NO APLICA**

###### Respecto a ICEMD (objetivos del área):

- Continuar con la mejora de la documentación académica - **CONSEGUIDO**
- Incorporación de experiencia internacional en los programas Máster – **NO CONSEGUIDO**
- Incorporación de formación práctica de las soluciones tecnológicas y herramientas más utilizadas y demandadas en cada Máster - **CONSEGUIDO**
- Análisis y mejora de metodologías para perfiles senior - **CONSEGUIDO**
- Potenciar formación online - Mejora de la experiencia del alumno online - **CONSEGUIDO**
- Impulsar la formación de nuestro profesorado - **CONSEGUIDO**

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

Los resultados de la Auditoría interna realizada están incluidos en el informe de Executive. Se pasó la Auditoría de forma satisfactoria, con una buena práctica y un comentario.

##### **Buena práctica**

Se considera positivo el Informe final en el que se detalla cómo se ha desarrollado la formación junto con notas y seguimiento del alumnado y visión del profesorado con conclusiones y recomendaciones.

##### **Comentario**

No se entrega la oferta presentada al cliente, ni un ejemplo de material docente. Debido a que la realización de la auditoría es on line por las circunstancias actuales si fuera necesario se pediría esta documentación.

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

Incluida en el informe de Executive. Objetivo cumplido.

Periodo	Año 2019
ICEMD EMPRESAS	209



AÑO 2019 PUNTUACIONES MEDIAS DE TODAS LAS ÁREAS	MEDIA PONENTE	DEVIACIÓN TIPICA PONENTE	MEDIA CURSO	DEVIACIÓN TIPICA CURSO
ICEMD EMPRESAS	8,7	0,62	8,7	0,6

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
















En el último Comité presentamos el catálogo de indicadores correspondientes a cada uno de los procedimientos de las diferentes áreas (adjunto).



Indicadores  
2019\_Catalogo ICEM

Debido al cambio estructural que se viene realizando en la Escuela desde hace meses, en el que ICEMD ha dejado de existir como un ente dedicado a formación y en el que todos los programas se han fusionado con el porfolio de ESIC, no disponemos de los datos de indicadores a cierre de año 2019.

Adjuntamos, la última versión que tenemos de estos documentos (Mayo 2019).

-   
 Indicador  
 2.10\_1\_2\_3\_4 (OK\_MI(OK\_Admisiones).do(OK\_Admisiones).do(OK\_Academico).doc(OK\_Académico).doc
-   
 Indicador 2.20\_5
-   
 Indicador 2.30\_6
-   
 Indicador 2.40\_7
-   
 Indicador 2.60\_8\_9
-   
 Indicador 2.70\_10
-   
 Indicador 2.80\_11\_12\_13 (OK\_E(OK\_Empresas).docx
-   
 Indicador 2.90\_14
-   
 Indicador 2.100\_15\_16\_17 (OK\_3.10.100\_20\_21\_22 ((
-   
 Indicador 3.10\_18\_19 (OK\_Dire
-   
 Indicador 3.30\_23\_24 (OK\_Acac
-   
 Indicador 3.40\_25\_26\_27\_28 (O3.50\_29\_30 (OK\_Emp
-   
 Indicador 3.60.30\_35\_36 (OK\_E
-   
 Indicador 3.60\_31\_32\_33\_34 (C(OK\_Tecnología).doc
-   
 Indicador 4.40\_37

### Comité de Calidad. 28 de abril 2020

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

No aplica. No disponemos de felicitaciones, quejas o sugerencias recibidas formalmente.

Toda la información relativa a este tema se nos comunica por mail personalmente o a través del AV. En todos los casos las propuestas de alumnos y profesores (sean positivas o negativas) son analizadas y gestionadas, implementando así el proceso de mejora continua.

#### 6. Plan de Formación en el área

Formaciones equipo ICEMD 2019:

- Belen Grana, Antonio Andreu y Luis Martin - Senior Innovation
- José María Macías y Pilar Hernández - PS Big Data Analytics
- Jacobo Caballero, Irene Garrido, Elena Miovska y Zaida Iglesias - PS de CRM & Mk Automation
- Mariela Gómez - MICEMD

#### 7. Mejoras incorporadas en el área

No aplica

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

No aplica

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

No aplica

#### 10. Otros temas que se quieran comentar.

No aplica



## **Revisión del Sistema de Calidad**

### **del Área Institucional**

### **Comité de Calidad de ESIC**

**28 de abril 2020**

**Elaborado por:**

**Nombre y Puesto: Maruchy de Obesso. 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: 27/04/2020**

## INDICE

### Contenido:

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2019) y nuevos objetivos en curso 2020 .....	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 .....	6
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. ....	7
10. Otros temas que se quieran comentar. ....	7
11. Política de Calidad para su revisión .....	7

#### 1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2019) y nuevos objetivos en curso 2020

Objetivos revisados del 2019 Institucional y propuestas para 2020.



2 Objetivos Anuales  
Área CALIDAD Y ACR



3 Plan de Acción  
Área CALIDA

#### OBJETIVOS 2019 REVISADOS (1ª Revisión julio 2019, falta la 2ª revisión)

**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.

**Cumplimiento final del objetivo:**

X No Alcanzado

No se ha implantado un software hasta la fecha. Se han tenido reuniones con un proveedor (Proveedor Sandas) pero se ha descartado. Sigue en proceso

**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.

**Cumplimiento final del objetivo:**

X No Alcanzado

La Comisión de Calidad, Acreditaciones y Rankings ha aprobado que este proyecto va a ser liderado por las áreas académicas de Universitaria y Postgrado. Sigue en proceso.

**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

Se ha realizado y renovado la Certificación ISO. Se está dando apoyo al proceso de certificación 27000. Se inició el proyecto igualdad a primeros de año, pero se ha paralizado hasta finalizar la reestructuración organizativa que se está llevando a cabo en la escuela. Objetivo propuesto para el 2020.

En proceso de implantación de medidas necesarias para la certificación Dalco en un campus de Barcelona y en proceso también en nuevo edificio de BS en Pozuelo.

**O4:** Apoyo del proyecto de acreditación institucional AACSB

**Cumplimiento final del objetivo:**

X No Alcanzado

Se decidió por parte del Comité de Dirección parar el proyecto AACSB de momento.

Existen además incertidumbres sobre el futuro de AACSB dado que ha salido de la organización certificadora de instituciones acreditadoras de US (CHEA).

### Comité de Calidad. 28 de abril 2020

#### OBJETIVOS PROPUESTOS PARA 2020



20191204 Plantilla  
Plan Anual 2020 Ed 0

**O1:** Consolidar el buen SGIC de ESIC, mejorando las herramientas tecnológicas que lo soportan

Áreas implicadas en el objetivo: Secretaría General, Transformación Digital, Campus

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

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

Dada la situación actual, se ha adaptado dicho Programa a un proceso de Auditorías Internas meramente online y centradas especialmente en ISO y en próximos procesos de Renovaciones de Títulos.

Auditorías realizadas:

- Barcelona
- Valencia
- Zaragoza
- Málaga: Alcance ISO
- Madrid: Alcance ISO
- Pozuelo: Idiomas

Pendientes:

- Pozuelo:
  - Universitaria,
  - Business School,
  - Servicios Generales
  - Desarrollo de Negocio.
- Málaga: resto de Áreas
- Pamplona
- Sevilla
- Granada
- Bilbao
- Galicia

#### 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 no se ha realizado, por lo que se debe quitar del Plan Anual de Encuestas, hasta que se retome. 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 una tabla Excel que recoge todos los indicadores de las diferentes Áreas. Se observa la mejora importante en la recopilación y gestión de estas mediciones por parte del personal involucrado.

### Comité de Calidad. 28 de abril 2020

Se han recibido todos los indicadores institucionales solicitados, excepto los indicadores de Desarrollo de Negocio y Transformación Digital, los cuales están trabajando y se estima la recepción de los mismos en los próximos días. Con respecto a los indicadores de UDP y Rankings se recibieron, aunque faltaba algún dato, el cual están trabajando y cuya entrega se estima esta semana.

Pendientes solicitar, por error, los indicadores del proceso 3.50.50 Movilidad.

En la medición de los procesos, se detecta que algunos han sufrido modificaciones por lo que se deben actualizar o incluso reubicar en otras Áreas.

- 2.80 Bienvenida y Atención al PDI y PAS
- GR.2.50 Becas
- 3.50.10 Prácticas (Orientación Profesional)
- 3.50.20 Carreras Profesionales (Inserción Laboral)
- 3.50.90 Emprendedores
- 3.50.100 Alumni
- POST-GR.4.10 Promoción Institucional y de Programas
- 4.40 Sistemas de Información.

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

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

Se han recogido desde institucional las siguientes:

1 solicitud de sugerencia para el Dpto. de Marketing de un usuario externo a ESIC que se ha 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 y sobre fumar, que se han gestionado con cierre de la misma.

#### 6. Plan de Formación en el área

A continuación se anexa la formación 2019:



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.

Asistencia a Congresos:

- X Jornadas de Reflexión y Debate de las Unidades de Calidad de las Universidades Españolas. 9 y 10 de mayo de 2019.
- XVII Foro de Almagro, organizado por la Universidad de Castilla-La Mancha y ANECA bajo el título "La acreditación y la excelencia de los títulos universitarios". 7 y 8 de noviembre de 2019. Reunió a representantes del Ministerio con competencias en el desarrollo de la política universitaria, agencias de Calidad y universidades españolas. Asisten Margarita Núñez y Maruchy de Obesso.

#### 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 implantación 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.

La puesta en marcha de las Fichas de Registros por Roles. Ver a continuación:



3- Ficha  
Registros\_SG\_ed 0 AU

Unificación de indicadores en un único documento excel que permita visión global de los mismos según Cadena de Valor de las Áreas.



Indicadores  
Institucionales.xlsx

#### 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 en 2019 así como otros que están en marcha en 2020 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.
- Puesta en marcha del **Plan de Igualdad.**



### Comité de Calidad. 28 de abril 2020

- Unificación en la medición de Indicadores
- Fichas registros por Roles.

#### 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.

Proceso de Encuestas para el 2019/2020.

Dada la situación actual, con la suspensión de la actividad educativa presencial (artículo 9 del RD 463/2020 de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID – 19), se han suspendido todas las encuestas de satisfacción de los diferentes grupos de interés a nivel nacional.

Esta circunstancia puede afectar a los seguimientos y renovaciones de Títulos (Criterio 7. Satisfacción de los grupos de interés)

#### 11. Política de Calidad para su revisión

A continuación, se incluye la Política de Calidad en vigor

Adjuntar fichero



Política de Calidad  
de ESIC Ed.2.pdf

Con el proyecto de ESIC Universidad, se solicitó a las Áreas de Calidad (Institucional, Área Universitaria y Business School), una revisión de la misma.

Para ello, se han organizado dos reuniones y se ha trabajado sobre un borrador de nueva política, pendiente todavía de aprobación por los Decanos, pero se aporta ya que es el estado en el que se encuentra.



20200128 Política  
Calidad.docx