



## **Revisión del Sistema de Calidad**

### **Comité de Calidad, Acreditaciones y Rankings de ESIC**

**13 de abril de 2021**

**Elaborado por:**

**Nombre y Puesto: Maruchy de Obesso. Dirección de Calidad y Acreditaciones Área Universitaria**

**Revisado y Aprobado por:**

**Nombre y Puesto: Teresa Freire. Secretaria General**

**Fecha de entrega a Secretaria General y Dirección de Calidad y Acreditaciones: 9/4/2021**

## INDICE

### Contenido:

1. Objetivos Revisión (Objetivos 2020) y nuevos objetivos en curso 2021 .....	3
2. Resultados de las Auditorías Internas en el área.....	4
3. Satisfacción y sugerencias de los Grupos de Interés en el área.....	7
4. Medición de Procedimientos (Indicadores) .....	7
5. Reconocimientos (felicitaciones, quejas y sugerencias) de los grupos de interés en el área .....	7
6. Plan de Formación en el área .....	7
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.....	8
10. Otros temas que se quieran comentar.....	8
11. Política de Calidad para su revisión.....	8

#### 1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2020) y nuevos objetivos en curso 2021

<ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad Académica<ul style="list-style-type: none"><li>- Diseño nuevo modelo de evaluación docente (junto con la Business School)</li><li>- Mejora y racionalización en el proceso de elaboración y aprobación de los Informes Anuales por Titulación</li><li>- Diseñar un nuevo procedimiento académico para el proceso de seguimiento tanto de la renuncia como del abandono del estudiante (previo, durante y posterior)</li><li>- Optimizar y simplificar los procedimientos y políticas que reflejen la operativa del Área Universitaria</li><li>- Seguir mejorando los criterios a cumplir para aparecer en los Rankings nacionales e internacionales</li></ul></li><li>• Calidad Institucional<ul style="list-style-type: none"><li>- Nuevo sistema tecnológico que dé soporte al sistema de gestión de encuestas (profesorado, satisfacción stakeholders)</li><li>- Diseño y despliegue Plan de igualdad</li><li>- Apoyo en los procesos de certificación 27000</li><li>- Apoyo en los procesos de Auditorías ISO (Business School e Idiomas) y DALCO (Zaragoza)</li><li>- Asistencia a los Congresos de ANECA</li><li>- Jornada anual de Calidad, Acreditaciones y Rankings</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estado<ul style="list-style-type: none"><li>- No realizado por Covid-19 (previsto 2º semestre 2020/2021)</li><li>- Realizado, se pondrá en marcha en Madrid de forma inmediata, y en Valencia para 2020/2021</li><li>- En desarrollo, aunque pospuesto por Covid-19</li><li>- Trabajándose para ESIC Universidad</li><li>- Mejorándolo. Proceso de Rankings, nacionales e internacionales, condicionado por Covid-19</li></ul></li><li>• Calidad Institucional<ul style="list-style-type: none"><li>- Trabajándolo con Qualtrics. No puesto en marcha por Covid-19</li><li>- En desarrollo. Condicionado, en parte, por Covid-19</li><li>- Realizado</li><li>- Realizado satisfactoriamente</li><li>- Realizado (de forma virtual)</li><li>- Realizado (25/5/2020)</li></ul></li></ul>
--	--

#### Objetivos propuestos para 2021

IMPLEMENTAR LA PUESTA EN MARCHA DE ESIC UNIVERSIDAD	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Estructura Académica y Profesorado</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Reforzar PAS<ul style="list-style-type: none"><li>- Encuestas de satisfacción (ID)</li><li>- Implantación ACADEM/ Evaluación docente</li></ul></li></ul></li><li>• <b>Normativas y procedimientos</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Procesos Área Universitaria /ESIC Universidad</li><li>- Reglamento Títulos Propios</li><li>- Encuestas de satisfacción</li><li>- Modelo Evaluación Docente</li><li>- Implantación ACADEM</li></ul></li></ul>
---	--

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

El proceso de Auditorías Internas corresponde a la revisión del Sistema de Gestión del año 2020. Se ha realizado on line, tras la aprobación del nuevo procedimiento por el Comité de Calidad, Acreditaciones y Rankings.

Se han enviado las solicitudes de evidencias a todos los campus y para su recepción se han habilitado carpetas en Teams, a quien han tenido acceso las personas indicadas por los campus/áreas.

Actualmente los resultados de la Auditoría Interna han sido enviados y el proceso se encuentra en estos momentos, en periodo de alegaciones.

Durante 20 días se recibirán observaciones o subsanar cualquier evidencia. Pasado este periodo, quedarán cerrados los informes, hasta su próximo seguimiento.

Las Auditorías se han realizado en:

### Campus de Pozuelo

#### Área de Universitaria

- Grado en Administración y Dirección de Empresas
- Bachelor Degree en Business Administration
- Grado en Publicidad y Relaciones Públicas
- Grado en Digital Business
- Grado en Marketing
- Título Superior en Dirección de Marketing Global

**Área Business School** (Master Universitarios-Programas Superiores-Cursos Especializados y Cursos On Line).

- Master en Dirección de Comunicación y Nuevas Tecnologías
- Master en Dirección de Personas y Desarrollo Organizativo
- Programa Superior de Marketing Retail Programa Superior de Dirección de Ventas
- Curso Especializado Key Account Manager
- Curso Especializado Project Management
- Curso Especializado Agile Management

### Comité de Calidad 13 de abril 2021

- Curso Especializado on line Experience Management
- Curso Especializado on line Marketing Digital
- Exámenes Oficiales

#### Áreas ESIC Pozuelo. Procedimientos Comunes

- Investigación e Innovación
- Editorial
- Biblioteca
- Infraestructuras
- Ranking
- Responsabilidad Social
- Patrocinios y Actividades Vinculadas
- Promoción Institucional y de Programas.
- Emprendedores.
- Alumni.
- Tecnologías de la Información y Comunicación.

#### Área ESIC Idiomas

- Empresas
- Open Programs

#### Área Corporate Education

- Custom Empresas
- Servicios Generales

#### Campus Barcelona

##### Área de Universitaria

- Grado en Marketing
- Bachelor Degree in Marketing
- Título Superior en Dirección de Marketing Global-Título Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial

##### Área Corporate Education

- Custom Empresas

#### Campus Valencia

##### Área de Universitaria

- Grado en Administración y Dirección de Empresas
- Grado en Digital Business
- Grado en Comunicación y Relaciones Públicas
- 

##### Área Business School

- Master Universitario en Marketing y Gestión Digital

##### Área Corporate Education

- Custom Empresas

##### Área ESIC Idiomas

- Empresas
- Open Programs
- Exámenes Oficiales

#### Campus Zaragoza

##### Área de Universitaria

### Comité de Calidad 13 de abril 2021

- Grado en Marketing

#### Área Corporate Education

- Custom Empresas

#### Área ESIC Idiomas

- Empresas
- Open Programs
- Exámenes Oficiales

#### Campus Navarra

##### Área de Universitaria

- Título Superior en Dirección de Marketing Global

##### Área Business School

- Programa Superior de Marketing Digital

##### Área Corporate Education

- Custom Empresas

##### Sede de Sancho el Fuerte. Idiomas

- Empresas- Colegios
- Open Programs
- Exámenes Oficiales

##### Sede de Tudela. Idiomas

- Empresas- Colegios
- Open Programs
- Exámenes Oficiales

#### Campus Sevilla

##### Área de Universitaria

- Título Superior en Dirección de Marketing Global

##### Área Business School

- Programa Superior de Dirección de Ventas

##### Área Idiomas

- Exámenes Oficiales

##### Área Corporate Education

- Custom Empresas

#### Campus Málaga

##### Área de Universitaria

- Título Superior en Dirección de Marketing Global

##### Área Idiomas

- Empresas
- Open Programs
- Exámenes Oficiales

##### Área Corporate Education

- Custom Empresas
- Servicios Generales

#### Socios

##### Bilbao. Cámara de Comercio de Bilbao

##### Área Corporate Education

- Custom Empresas

##### Granada. Escuela Internacional de Gerencia

##### Área de Universitaria

- Título Superior en Dirección de Marketing Global

### Comité de Calidad 13 de abril 2021

**Galicia. IESIDE.** No se han solicitado evidencias. Se ha impartido solo un PSDV que finalizaba en febrero (periodo de auditoría), por lo que este programa se ha solicitado a Sevilla, que ya había terminado

#### 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 (la última encuesta fue 2015).

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

Tras la implantación de la presentación de indicadores en el nuevo formato Excel, se han recibido todos los indicadores de las Áreas.

Aquellos que no están cumplimentados están anotados con una explicación.

Se presentan en este Comité.

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

Desde el buzón de Calidad, se han gestionado:

- 5 quejas (3 Madrid, 1 Barcelona, 1 Bilbao),
- felicitación Campus Madrid y
- 7 sugerencias (9 Madrid, 2 Valencia, 1 Barcelona)

#### 6. Plan de Formación en el área

El Área de Calidad asistió a la siguiente Jornada:

II Jornada de Buenas Prácticas de Programa DOCENTIA. 3 de diciembre de 2020

El Área va a recibir formación de la plataforma de encuestas Qualtrics. La formación se recibirá en ESIC el 14 de abril.

#### 7. Mejoras incorporadas en el área

- Revisión y actualización de las normativas para ESIC Universidad
  - Normativa de matrícula y permanencia
  - Acceso a mayores de 25, 40 y 45 años
  - Convalidación parcial de estudios extranjeros
  - Traslado de expediente
  - Convalidaciones y reconocimientos
  - Admisión de estudios extranjeros
- Reglamento Títulos Propios
- Convenio convalidación Títulos Propios
- Proyecto de Ley Disciplina Académica
- Revisión RAC
- Revisión Guía Académica: En proceso
- Revisión y actualización web Títulos ESIC Universidad
- Revisión y actualización web Calidad Institucional ESIC Universidad

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

Con la separación de ESIC Universidad y ESIC Business and Marketing School, se están revisando:

- Procedimientos
- Políticas
- Formatos
- Manual de calidad

#### 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.

Dada la situación del curso 2019-2020, 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 suspendieron 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)

Es de vital importancia que se retomen este curso 2020-2021.

Para poderlo llevar a cabo el 14/4/2021 está previsto un curso de Qualtrics (herramienta de encuestas)

Certificado AUDIT

ESIC Universidad y ESIC Business School mantienen el registro de centros con AUDIT, “heredando” el anterior

Universidad ESIC

Centro (propio/ adscrito)	Certificado N°	Código RUCT	Vigencia
<u>Campus Pozuelo</u>	006/2014	087	30/07/18 a 30/07/23 [1ª certificación renovada]
<u>ESIC Business School</u>	006/2014	Centro con títulos propios (no oficiales)	30/07/18 a 30/07/23 [1ª certificación renovada]

Nuestra propuesta para el curso 2021-2022 es hacer un único informe de ESIC Universidad, ya que la división institucional/ académico desaparece.

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

A continuación, se incluye la Política de Calidad en vigor de 20/7/2018



Política de Calidad de ESIC Ed.2.pdf

Con el proyecto de ESIC Universidad, se ha solicitado una revisión de la misma. Sería importante que el Comité de Calidad, Acreditaciones y Rankings valore si es necesaria o no su revisión. En caso afirmativo, se propondrá al Comité y posteriormente se presentaría para aprobación al Director General.