



INFORME DE RESULTADOS RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS -2011 / 2012-

Índice

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1.1. Objetivos | 3 |
| 1.2. Metodología..... | 3 |
| 1. RESULTADOS DEL CÓMPUTO GLOBAL..... | 4 |
| 1.3. Evolución anual de las solicitudes desde 2006 hasta 2012..... | 4 |
| 1.4. Evolución de los canales de presentación de las solicitudes desde 2006 hasta 2012 | 5 |
| 1.5. La evolución por tipos de solicitudes desde 2006 hasta 2012..... | 6 |
| 1.6. Total de las solicitudes por campus y su distribución..... | 7 |
| 1.7. Evolución Anual del estado actual (abierto o cerrado) desde 2006 hasta 2012..... | 9 |
| 1.8. Evolución de Acciones Correctivas tomadas desde el 2006 hasta 2012..... | 10 |
| 2. MEJORAS PROPUESTAS AL PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS DE ESIC..... | 11 |

INTRODUCCIÓN

1.1. Objetivos

El informe recoge los resultados del Procedimiento de Tratamiento de Reconocimientos y Sugerencias del Sistema de Calidad de ESIC desde enero de 2006 a septiembre de 2012. Se recogen por áreas los Reconocimientos y Sugerencias además de un análisis global del conjunto de solicitudes.

1.2. Metodología

Se ha tratado de presentar la información de una manera lo más sintética y sencilla posible. Para ello se ha seguido el mismo esquema en cada una de las áreas tratadas: presentación de los más relevantes índices y comentario de los mismos. Los índices sobre los que informaremos serán:

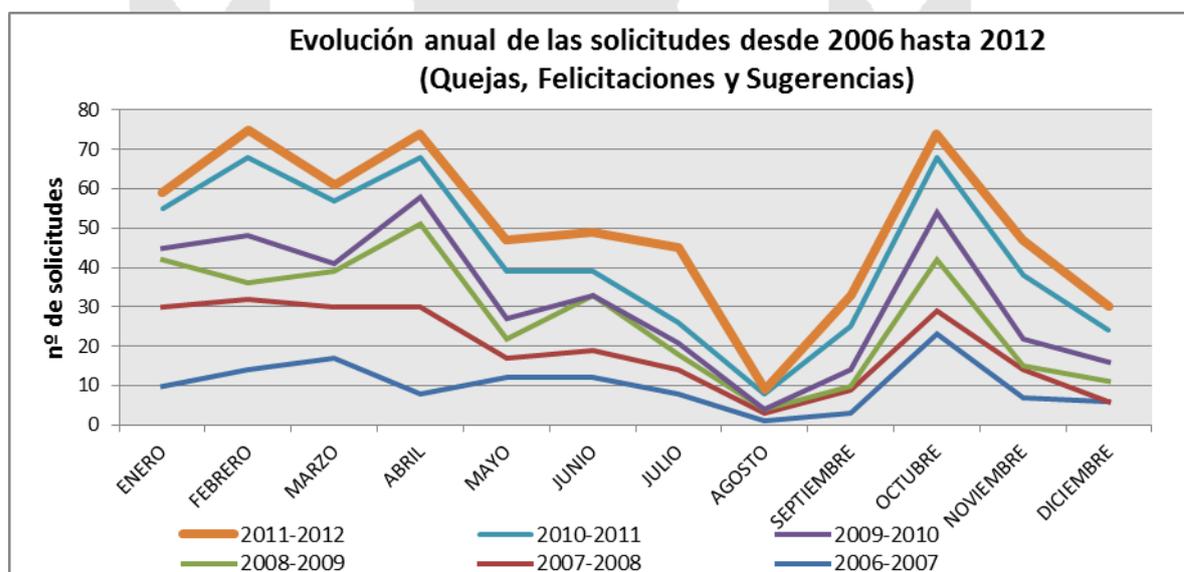
1. Evolución anual de las solicitudes y la tendencia que describe.
2. Los canales de presentación de las solicitudes y su distribución
3. La evolución por tipo de solicitud (queja, felicitación o sugerencia) y el porcentaje que representa cada tipo de solicitud sobre el total de solicitudes presentadas.
4. Evolución de las solicitudes por campus y su distribución.
5. Las áreas más afectadas por solicitudes
6. El estado actual (abierto o cerrado) en el que se encuentran las solicitudes y lo que representa cada opción sobre el total de solicitudes presentadas.
7. La necesidad o no de tomar acciones correctivas y el porcentaje que representa cada opción sobre el total de solicitudes presentadas

1. RESULTADOS DEL CÓMPUTO GLOBAL.

Los resultados globales se obtuvieron sumando la totalidad de los datos obtenidos en cada una de las áreas tratadas (Grado, Postgrado, Executive Education, Idiomas y Plataformas Tecnológicas) en el periodo de estudio. Estos resultados ofrecen una visión de la situación general del Procedimiento de Tratamiento de Reconocimientos y Sugerencias del Sistema de Calidad de ESIC.

1.3. Evolución anual de las solicitudes desde 2006 hasta 2012

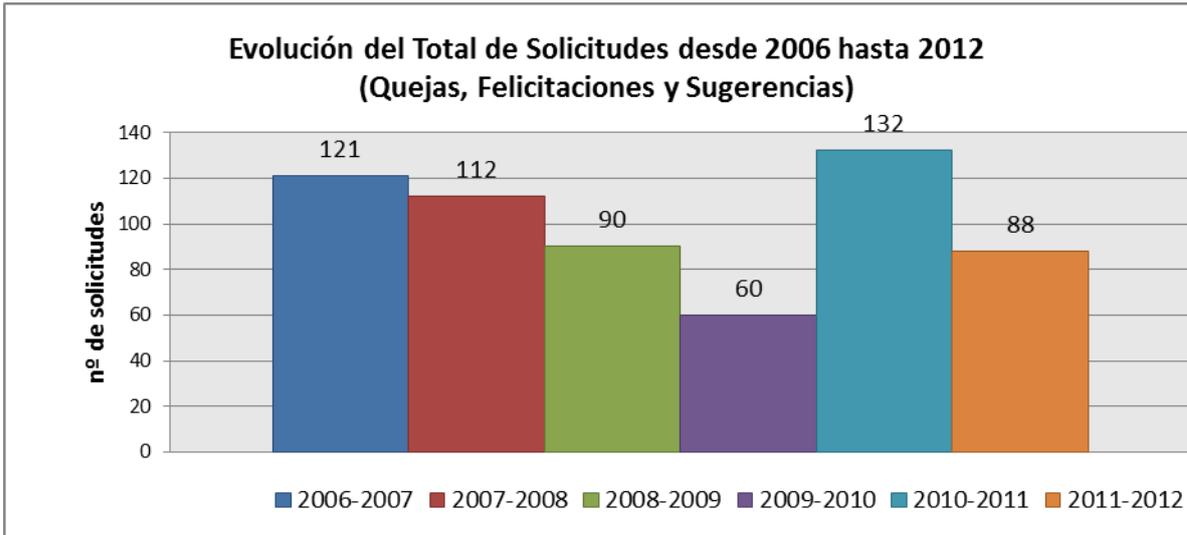
El mayor número de solicitudes se acumulan en los meses febrero, abril y octubre. Estos periodos suelen coincidir en muchos casos con los momentos en que se realizan las encuestas de los programas a los estudiantes así como con la coincidencias del comienzo de programas, momento en el que se presenta el canal de calidad.



Periodo 2006-2012

Fuente: UCA

En este curso 2011-2012 se puede apreciar un claro descenso en cuanto al cómputo global de solicitudes gestionadas por el área de calidad. De hecho, este curso 2011-2012 se puede decir que ha sido uno de los cursos en los que menos reconocimientos se han recogido, superado tan solo por el curso académico 2009-2010 pero a diferencia de entonces, no se dilucida ninguna causa aparente para ellos.

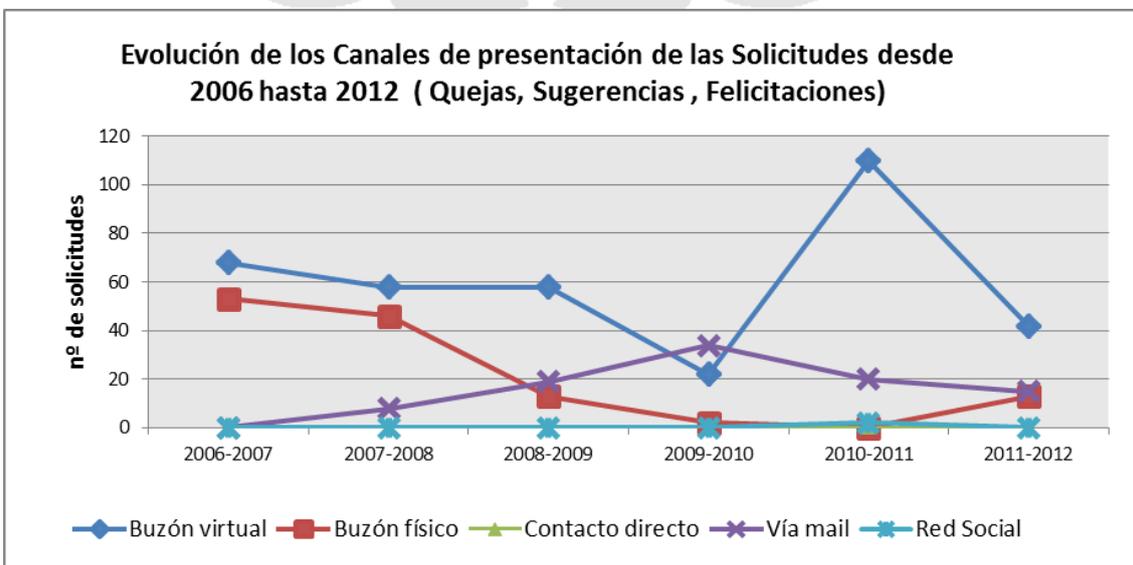


Periodo 2006-2012

Fuente: UCA

1.4. Evolución de los canales de presentación de las solicitudes desde 2006 hasta 2012

En la misma línea que nos aportaba el gráfico anterior, la información que se dilucida de la evolución de los canales de presentación de las solicitudes nos sigue mostrando que el canal más utilizado para la gestión de los reconocimientos es el canal virtual, seguidos del correo electrónico cerrando el listado, el buzón físico.

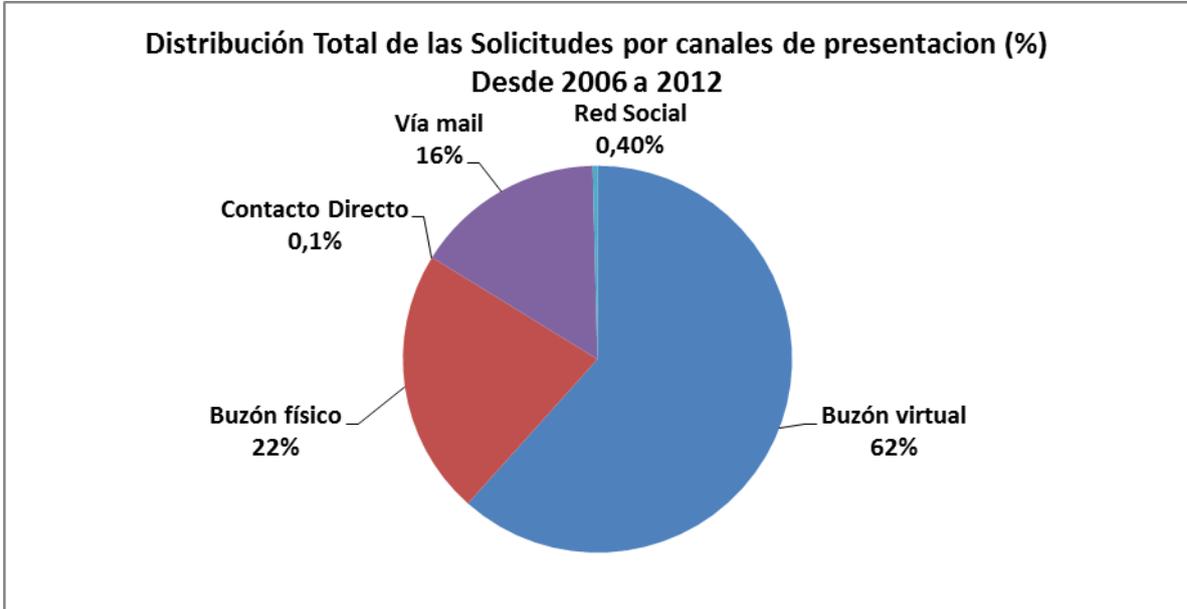


Periodo 2006-2012

Fuente: UCA

La anterior tendencia se reafirma si tenemos en cuenta la distribución total de las solicitudes. Podemos observar como el buzón virtual se consolida como la vía más utilizada, representando un 62% del total de las solicitudes presentadas, desde el periodo 2006 hasta 2012.

Por otra parte cabe destacar que la vía menos utilizada es el Contacto Directo y si bien la vía red social se inició en el curso 2010-2011, en este año no se ha recogido respuesta alguna. Además, destacar que las redes sociales no han originado opiniones en ningún sentido, positivo ni negativo.



Periodo 2006-2012

Fuente: UCA

1.5. La evolución por tipos de solicitudes desde 2006 hasta 2012.

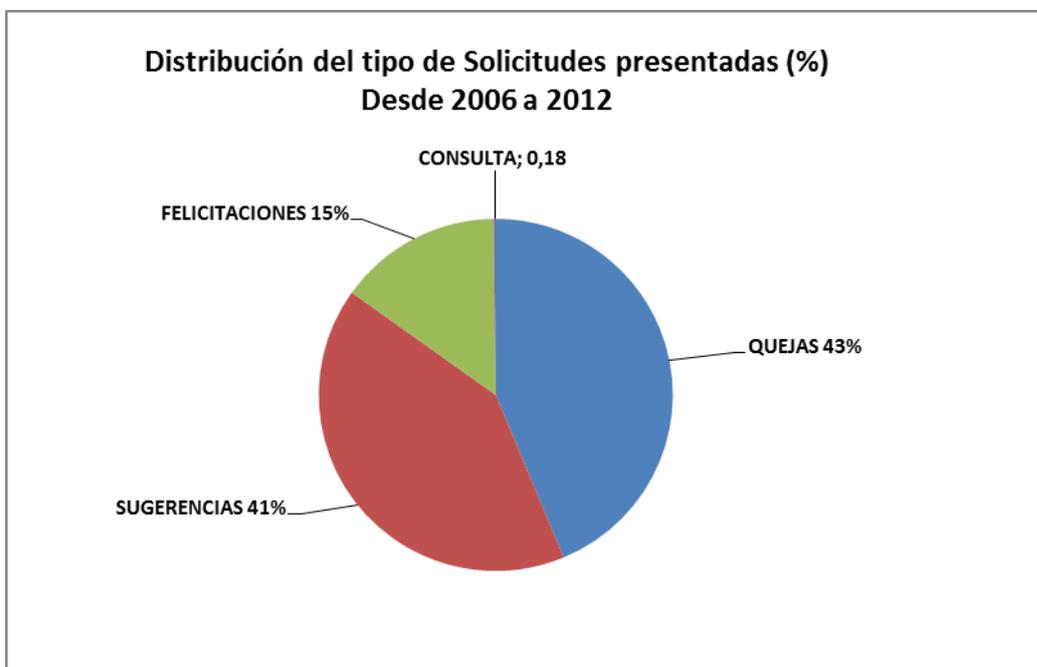
En cuanto a la evolución de los tipos de solicitudes, vemos que en este año, la bajada global de recogida de reconocimientos se ha traducido en una bajada tanto de las quejas como de las sugerencias si bien en el caso de felicitaciones ha experimentado un notorio avance pasándose de 12 a 18 felicitaciones. Las quejas han disminuido en prácticamente un 50% lo mismo que las sugerencias.



Periodo 2006-2012

Fuente: UCA

Sobre el total de solicitudes presentadas a lo largo del periodo estudiado, los porcentajes arrojados son muy similares a los obtenidos en el pasado ejercicio académico siendo los núcleos más notorios las quejas (43%), las sugerencias (41%) y las felicitaciones (15%)

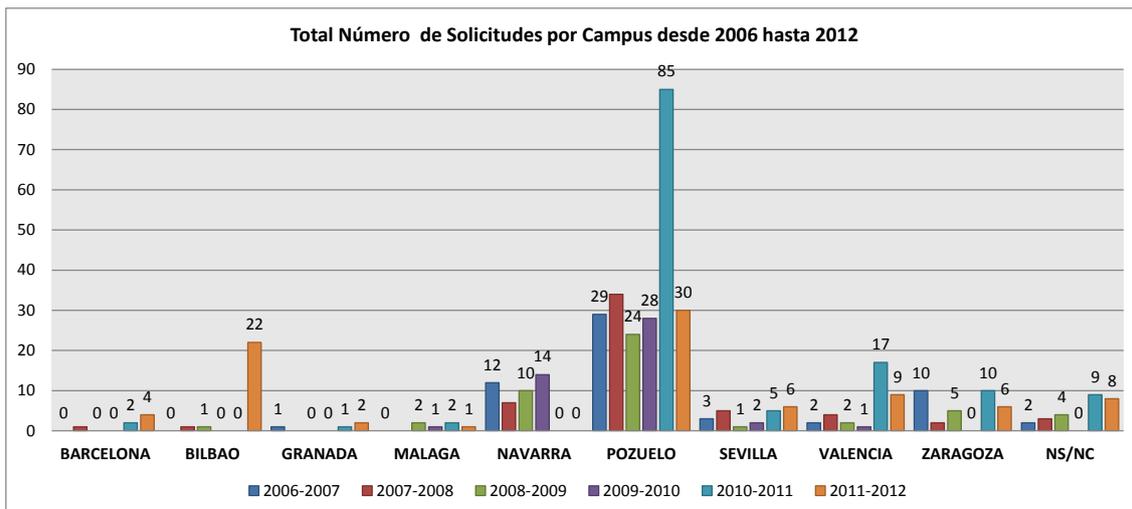


Periodo 2006-2012

Fuente: UCA

1.6. Total de las solicitudes por campus y su distribución.

El campus desde donde se remiten un mayor número de solicitudes es el de Pozuelo. Esta cifra es directamente proporcional al número de alumnos que alberga. Le siguen los campus de Navarra, Zaragoza y Valencia. Así pues, las solicitudes remitidas desde el campus de Pozuelo representan un 58% del total, Navarra un 12%, Valencia un 8% al igual que Zaragoza aunque por otra parte, son los campus desde donde tradicionalmente, se reciben un mayor número de reconocimientos frente al resto.

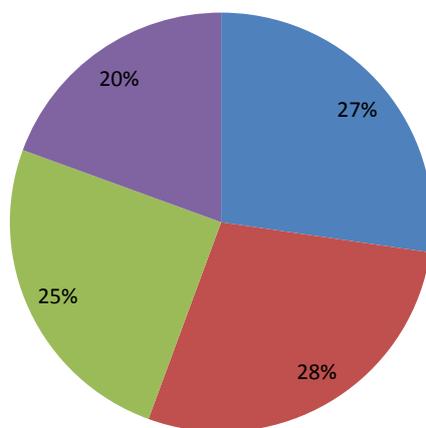


Periodo 2006-2012

Fuente: UCA

Áreas más afectadas en la resolución de las Solicitudes planteadas en 2011/2012

■ CARRERAS PROFESIONALES ■ DIRECCION ACADEMICA ■ ERIETE ■ MANTENIMIENTO

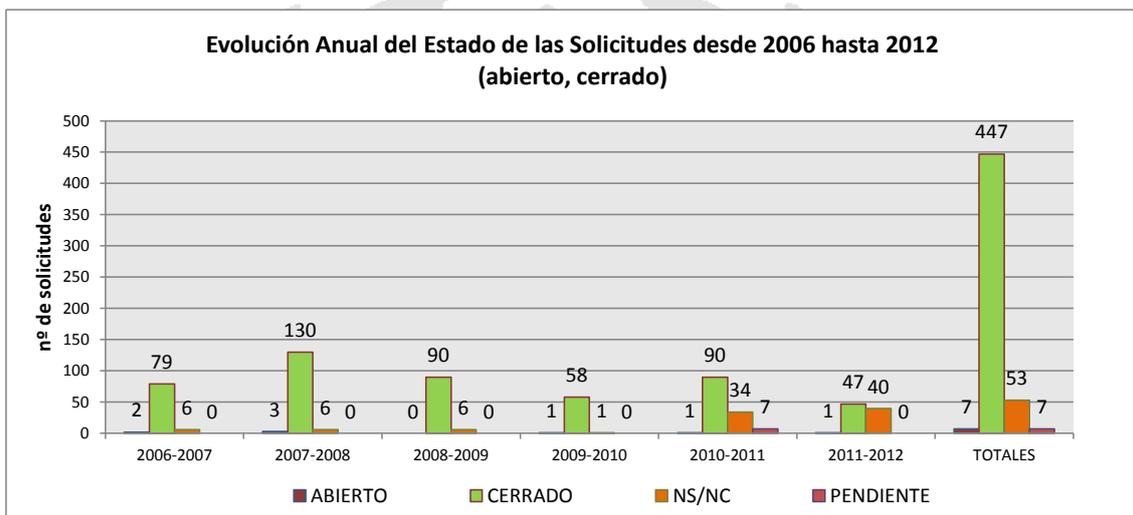


Periodo 2006-2012

Fuente: UCA

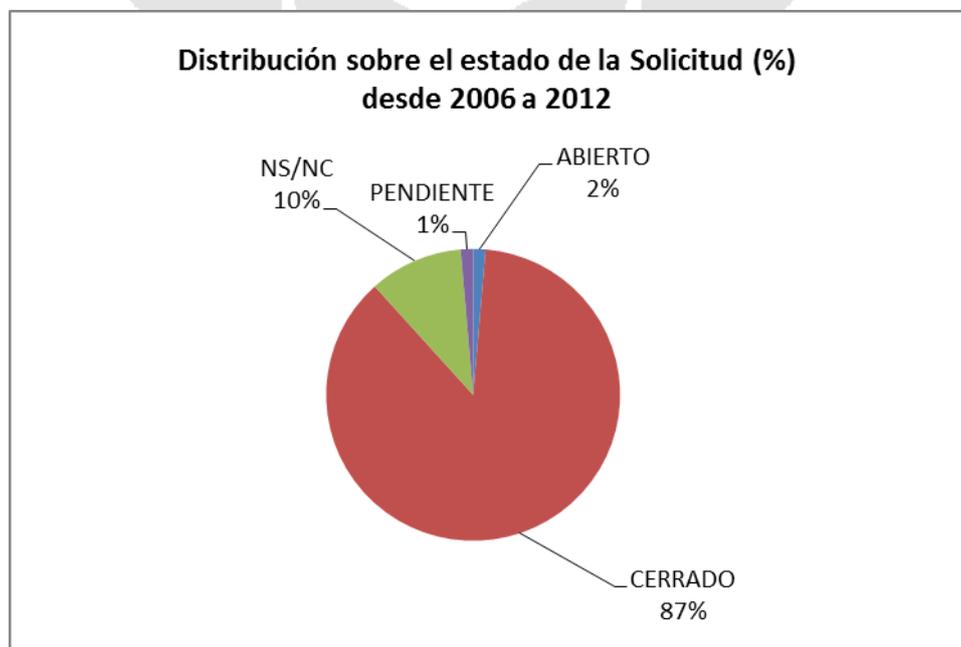
1.7. Evolución Anual del estado actual (abierto o cerrado) desde 2006 hasta 2012

El número de **solicitudes cerradas** no ha sufrido apenas variaciones respecto del curso anterior siendo este de un **87%** del total frente a un **2%** abiertas y un 10% de NS/NC. Las solicitudes presentadas se han conseguido cerrar favorablemente, excepto por un porcentaje muy pequeño de un 1% cuyo cierre está pendiente por motivos diversos.



Periodo 2006-2012

Fuente: UCA

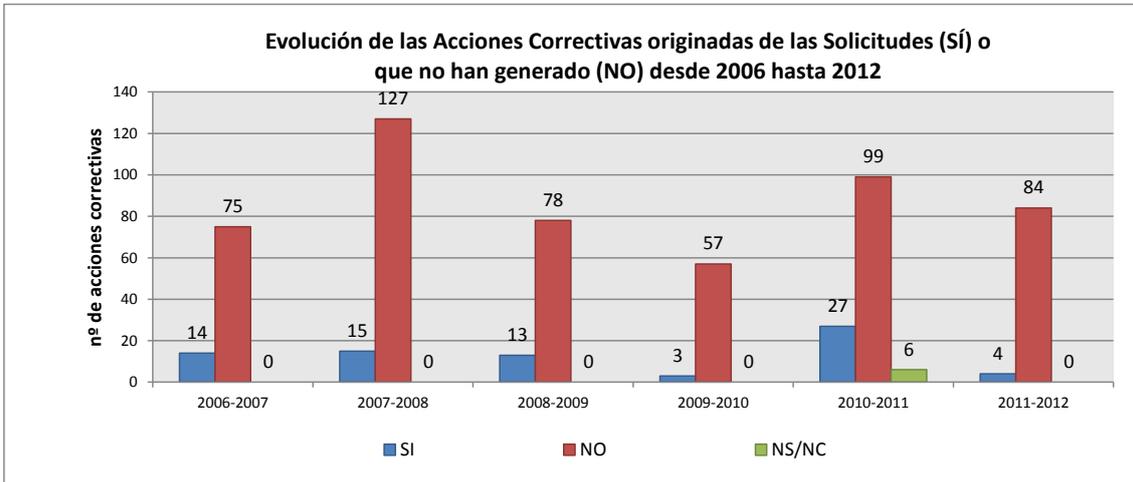


Periodo 2006-2012

Fuente: UCA

1.8. Evolución de Acciones Correctivas tomadas desde el 2006 hasta 2012.

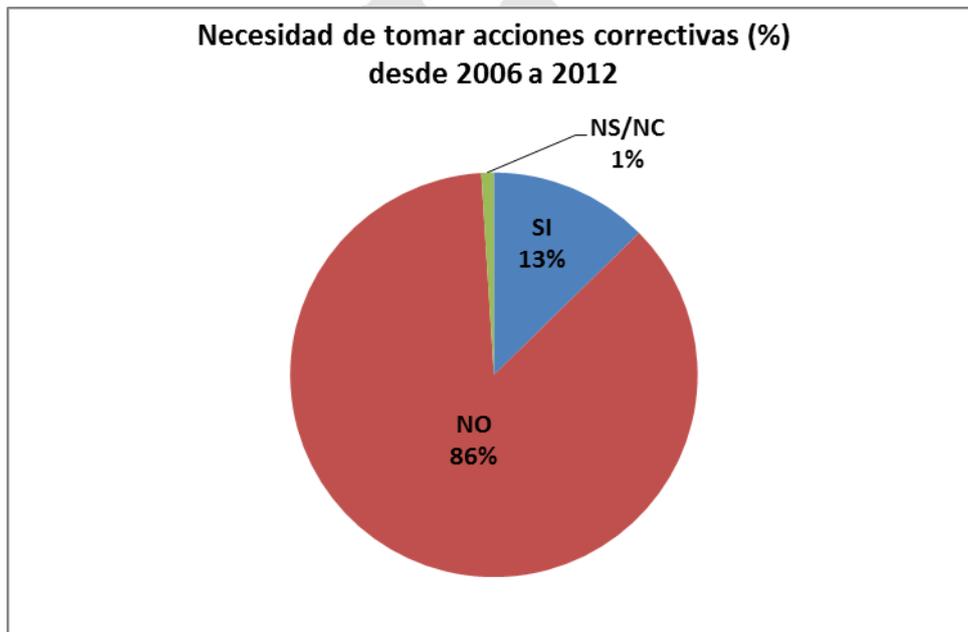
Las acciones correctivas son aquellas acciones que se llevan a cabo con el ánimo de corregir o mejorar determinados problemas surgidos en las diferentes áreas. Proviene de quejas o sugerencias aunque no siempre una queja o sugerencia deriva en una acción correctiva. En este curso académico 2011-2012, las solicitudes que no han generado acciones correctivas suponen un descenso importantísimo del 85% respecto al año anterior.



Periodo 2006-2012

Fuente: UCA

La necesidad de tomar acciones correctivas, por lo tanto, se lleva a cabo, en función al origen de la queja o sugerencia recibida. Del total de solicitudes recibidas se ha visto la necesidad de tomar acciones correctivas en un 5% de los casos, frente a un 95% que no han generado la necesidad de tomar acciones correctivas. Los datos obtenidos en este curso 2011-2012 apenas han experimentado variaciones respecto del curso anterior



Periodo 2006-2012

Fuente: UCA

2. MEJORAS PROPUESTAS AL PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS DE ESIC

- Necesidad de comunicar desde la UCA al inicio de cada año académico por área el servicio Buzón Virtual: Se propone realizar un plan de comunicación a inicios de Curso Académico a los diferentes grupos de interés para que conozcan la existencia del Buzón y hagan uso de él siempre que deseen comunicar su opinión.
- Recordar a todos los campus la adecuada gestión de los buzones físicos.
- Apoyo en el procedimiento al área que se incorpora en él desde Septiembre de 2012 (ICEMD)

