



Revisión del Sistema de Calidad

del Área Universitaria

Comité de Calidad de ESIC

3 julio 2018

Elaborado por:

Nombre y Puesto: Leticia de Aymerich. Responsable de Calidad y Acreditaciones 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: 2/07/2018

INDICE

Contenido:

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 16/17) y nuevos objetivos en curso 2018 en el área	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	4
6. Plan de Formación en el área	4
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.....	6
10. Otros temas que se quieran comentar.....	6

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 16/17) y nuevos objetivos en curso 2018 en el área

Objetivos 2016/2017 del Área Académica de Grado

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



Objetivos
Academicos_Grado (

Objetivos 2018

A continuación, se adjuntan los Objetivos para 2018



Objetivos Anuales
Grado 2018.pdf

2. Resultados de las Auditorías Internas en el área

Se desprende una evolución positiva del Área en el cumplimiento de los procedimientos que aplican frente al curso académico anterior.

Se adjunta el fichero del Informe de Resultados de las Auditorías Internas del Área Universitaria 2018



Informe Auditoria
Interna_Grado_2018

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 adjunta el Plan de Encuestas del Área:



PLAN DE
ENCUESTAS_GRADO

Además, los resultados obtenidos en dichas encuestas se analizan en los Informes Anuales de Titulación, los cuales se pueden ver en la web corporativa dentro de cada Titulación

Por ejemplo: https://www.esic.edu/es/grado-oficial-ade-madrid/?s=garantia_resultados

4. Medición de Procedimientos (Indicadores)

Se pone en marcha una nueva Ficha de medición de indicadores. Se ha decidido realizar una revisión de indicadores en el proceso de revisión de procedimientos de 2018 que vinculen a medición de procedimientos y no mediciones de negocio.

No se han podido recopilar todos los Indicadores hasta la fecha, pero se seguirá trabajando hasta su cierre. Los resultados, a modo borrador, de la medición de los Procedimientos, pueden verse en el Informe Resultados Indicadores ESIC GRADO 2017.

De cara al curso que viene, aplicarán en base a la revisión de procedimientos realizada este año.

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 2016/2017)

	Sugerencias	Quejas	Felicitaciones
Pozuelo	7	14	-
Barcelona	-	1	-
Pamplona	-	1	-
Sevilla	-	1	-
Valencia	-	2	-
Total	7	19	0

Cabe destacar que el 94% de las quejas/incidencias son referentes a Servicios Generales, siendo el 35% cuestiones referidas a problemas con el nuevo Campus Virtual y el 41% temas relacionados con mantenimiento en algún aula, baños o incluso conexión wifi.

Gran parte de las quejas/incidencias que se han producido debido a los cambios en el Campus virtual, o se han gestionado en el momento dando respuesta desde el Área o redirigiendo y gestionando directamente con el webmaster dicha incidencia.

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

Con respecto a lo detectado el año pasado referente al Buzón de Sugerencias dentro del Campus, el cual no permitía tipificar el motivo del contacto, se ha cerrado en este

año 2017/2018, dejando abierto ese campo para que el usuario pueda aportar lo que considere y sea la Unidad de Calidad quien tipifique la cuestiones planteadas a través del mismo.

Propuesta de Mejora:

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

6. Plan de Formación en el área

Del Plan de Formación aprobado por la Secretaría General en el Área de Grado, indicar que sigue el curso establecido



2016-2017 PLAN
ANUAL DE FORMAC

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.

En los resultados de la Auditoría Interna de este año 2018 se han detectado 15 Buenas Prácticas, codificadas como MEJ en el Área.

Todas las buenas prácticas detectadas, MEJORAS, en el Área, pueden verse en el Informe de Auditoría Interna del Área.

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.

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.

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

Seguir trabajando en el cambio en la forma y vía de comunicación entre Campus con el objetivo de unificación de criterios, respetando las peculiaridades de cada uno, así como las Normativas propias de las diferentes Universidades a las que ESIC está adscrita. Se ha detectado en Auditorías Internas que una parte de la información no llega o llega tarde, no teniendo en cuenta dichas peculiaridades.

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

Al haber procedimientos comunes en las diferentes Áreas, gestionadas por distintas personas, entre las cuales se comparten las buenas prácticas de las diferentes áreas y, requiere de una coordinación y comunicación mayor que si fuese gestionado por una única persona.

Aunque es necesario definir muy bien la tareas entre diferentes área dado que puede generar dudas, incluso dentro de la organización.

10. Otros temas que se quieran comentar.

En Calidad de la mejora del Área y en beneficio de los Grupos de Interés que forman parte del Área, la propuesta de mejora es:

Convocar, al menos, una reunión al año con diferentes grupos de interés, donde se sugieran mejoras a los procedimientos, puesto que se ha identificado la buena percepción por parte del grupo de trabajo del proyecto de Mejora del Sistema y de los Grupos de Interés que han participado en dicho proyecto, dado que se obtienen conclusiones que aportan valor en el Área.

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