

INFORME DE REUNIÓN	Reunión de Revisión del Sistema <input checked="" type="checkbox"/> N° 8
	Reunión extraordinaria del Comité de Calidad <input type="checkbox"/> N°
	FECHA : 24/04/14

ASISTENTES

- Simón Reyes (Director General de ESIC)**
- Francisco Javier Larrea (Secretario General de ESIC)**
- Ramón Gómez (Director Adjunto a la Secretaria General de ESIC)**
- Rafael Ortega (Decano de ESIC)**
- Felipe Llano (Director Adjunto a la Dirección General, Director desarrollo de Negocio, y Director de Executive Education)**
- Julián Peinador (Director Adjunto a la Dirección General)**
- Joaquin Calvo (Vicedecano de Postgrado)**
- Segundo Huarte (Vicedecano de Grado y Director EMBA)**
- Richard Lander (Director de ESIC Idiomas)**
- Joost Van Nispen (Director ICEMD)**
- Teresa Freire (Responsable Calidad Executive, Grado y Plataformas Tecnológicas)**
- María Baldonado (Responsable Calidad Idiomas y Postgrado, y Directora de ESIC Idiomas Madrid)**
- Gracia Serrano (Directora de Calidad)**

Justifican su ausencia Richard Lander (Director de ESIC Idiomas)

INDICE

Contenido:

DESARROLLO	3
1. Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas (Objetivos).....	3
2. Resultados de las Auditorías Internas	3
3. Datos relativos al seguimiento de proveedores	3
4. Satisfacción y sugerencias de los clientes (cuestionarios).....	3
5. Reconocimientos del cliente (felicitaciones, quejas y sugerencias)	4
6. Datos de la Conformidad del servicio (No conformidades levantadas por Calidad)	4
7. Acciones Correctivas y Preventivas.....	5
8. Plan de Formación	5
9. Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora)	5
10. Mejoras incorporadas	5
11. Definición de los Objetivos de la Calidad	5
12. Política de Calidad para su revisión	6
Resultados del Sistema de Calidad (Informes publicados en la web):.....	6
13. Observaciones.....	6

DESARROLLO

1. Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas (Objetivos)

Primero se revisa el cumplimiento de los objetivos establecidos para el 2012/2013. Se anexan en un Fichero adjunto los Objetivos Revisados.

2. Resultados de las Auditorías Internas

Ver detalle de auditoría interna 2014 en el Informe de Auditoría Interna 2014. A continuación se detalla los resultados generales por área, procedimientos a mejorar y procedimientos que han mejorado.

3. Datos relativos al seguimiento de proveedores

Se mantienen la misma necesidad que se ha indicado en el Comité de Calidad de años pasados sobre la falta de un soporte informático común para el registro de Proveedores y acuerdos con los mismos. No es posible ver sinergias de proveedores con iguales servicios y con costes distintos. Si existirá un soporte compartido podrían implicar una disminución de costes en la gestión de compras para todos los Campus. Se ha indicado la nueva Plataforma informática podría incorporar esta información.

4. Satisfacción y sugerencias de los clientes (cuestionarios)

- **Grado y Postgrado**

Satisfacción del alumno hacia la Escuela

Se han realizado el proceso de encuesta de valoración de Programa durante el curso 12/13 y la participación ha sido relativamente baja en algunos de los programas, en torno al 22%, y siendo aproximadamente el 50% la participación en Grado.

Los informes han sido entregados y revisados por la Dirección.

La Unidad de Calidad ha generado un informe resumen por área que ha sido tras su revisión y aprobación, publicado en la web de ESIC.

En el curso 2013/2014 ya no se dispone de las plataformas tradicionales y se dispone de una nueva que está en proceso de incorporar la Encuesta por lo que no se conoce si será posible en tiempo utilizarla para este curso. Se tomará la decisión de hacer el proceso a través de otra plataforma o bien en papel.

Satisfacción del alumno hacia el Profesor

Está implementado el procedimiento en todas las áreas pero con diferentes tecnologías.

En el curso 2013/2014 ya no se dispone de las plataformas tradicionales y se dispone de una nueva que está en proceso de incorporar la Encuesta por lo que no se conoce si será posible en tiempo utilizarla para este curso. Se tomará la decisión de hacer el proceso a través de otra plataforma o bien en papel

- El proceso de satisfacción de las áreas de **Executive Education** e **Idiomas** está implementado y se desarrolla según lo establecido.

Satisfacción del Profesor con respecto a la Escuela

Se ha realizado una encuesta piloto desde el área de grado a todos los docentes del área, lo cual ha generado un primer Informe. A partir del 2014 se continuará este proceso de encuestas desde la Unidad de Calidad y cuando la nueva Plataforma de encuestas esté habilitada para ello.

Satisfacción de la Empresa con respecto a la Escuela

Se ha realizado una encuesta desde la Unidad de Calidad a todos tutores externos de las empresas que han tutorizado alumnado en prácticas durante el año 2013. Se ha publicado el Informe.

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

Se ha realizado una encuesta desde la Unidad de Calidad a todos los alumnos que realizaron prácticas externas durante el año 2013. Se ha publicado el Informe.

Satisfacción del Egresado con respecto a la Escuela

Se ha realizado una encuesta desde la Unidad de Calidad a todos los egresados que se graduaron en un periodo determinado descrito en la Política de Inserción Laboral. Se ha publicado el Informe.

5. Reconocimientos del cliente (felicitaciones, quejas y sugerencias)

Se analiza la información recogida en el Informe de Reconocimientos 2012/2013.

Se ha realizado un nuevo formato del Buzón adaptándose aún más a los requisitos de Audit, mejorando el formato y la vía de acceso a través de la web.

Aún así, la preauditoría de Audit detecta algunas dificultades en la localización.

Los datos relevantes son:

Reducción en general del uso del Buzón Danos tu opinión, se detecta la necesidad de comunicación de su existencia a todos los grupos de interés. El objetivo no es sustituir las vías habituales de comunicación que existen en la Escuela y sí de que se conozca que es un canal alternativo.

6. Datos de la Conformidad del servicio (No conformidades levantadas por Calidad)

Tal y como recogíamos en la revisión del Sistema de Calidad 2013, se siguen sin registrar el grado adecuado de incidencias en las áreas fuera de las auditorías internas y externas.

Volvemos a proponer que se implemente una herramienta adecuada para que se recojan para todas las áreas salvo el área de **Idiomas** que sí está generando y gestionando incidencias.

7. Acciones Correctivas y Preventivas

No se ha puesto en marcha acciones correctivas durante el año que no procedan de quejas debido a que se desconocen las incidencias por falta de registro de las mismas. Se han puesto en marcha las acciones correctivas y preventivas derivadas de las solicitudes de reconocimientos y sugerencias que han llegado a la Unidad de Calidad, y de las Auditorías internas y externas.

8. Plan de Formación

Los Planes de Formación continúan gestionándose a través de la Tripartita en todos los campus.

Se recoge información sobre la Formación en el Informe de Recursos Humanos 2013.

9. Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora)

Se han recogido y analizado a través del Buzón danos tu opinión, ver informe Reconocimientos y Sugerencias 2013, y a través de la Encuesta de Clima Laboral que efectúa Merco Personas, y la Encuesta de valoración de las infraestructuras (campus Pozuelo y Valencia) recientemente realizada (está en proceso el desarrollo del Informe, revisión y propuesta de mejoras).

10. Mejoras incorporadas

Las Áreas de Postgrado y de Grado no han realizado reuniones de equipos de mejora con la misma regularidad en este ejercicio, respecto a las que se estaban realizando en el 2013. Además se ponen en marcha las Comisiones de Titulación donde realizan, detectan y ponen en marcha mejoras. También existe un equipo de mejora de Simuladores.

Se han dado continuidad con éxitos a los Comités de Garantía de Calidad interna de Grado y Postgrado, con lo cual se ha conseguido un hito relevante de cara a la acreditación Audit.

11. Definición de los Objetivos de la Calidad

El Comité de Calidad aprobó en mayo 2013 la puesta en marcha en Septiembre 2013 de objetivos anuales a nivel general y no solo incluyendo los propios de Calidad, además, se propuso incluir el resto de áreas y campus en la identificación, revisión y autorización de Objetivos siguiendo el proceso que ya es habitual en las áreas de Grado, Postgrado, Executive Education, Idiomas e Institucionales (Acreditaciones y Calidad). Finalmente, se ha puesto en marcha con éxito en casi la totalidad de áreas y de campus en el 2013/2014. En Septiembre de 2014 se revisarán los objetivos alcanzados del 2013/2014 y se propongan nuevos Objetivos para el 2014/2015.

12. Política de Calidad para su revisión

La Política de Calidad se revisa y se aprueba continuando su edición anterior.

Se hace entrega electrónica de los Informes:

- Revisión del Sistema de Calidad 2014
- Informe de Indicadores 2013
- Informe de Reconocimientos 2012/2013
- Informe de Auditorías Internas 2014
- Informe de Preauditoría de Audit y respuestas al mismo desde la Unidad de Calidad.

Y se envían los links al resto de informes que se han generado y mencionan en este Informe de revisión del sistema de calidad y que han sido publicados en la web de ESIC:

Resultados del Sistema de Calidad (Informes publicados en la web):

[Institucional](#)

[Titulaciones](#)

13. Observaciones

Se expone la necesidad de analizar los equipos/comisiones de calidad para no duplicar actividades y personal implicado en dichas comisiones.

Se agradece el esfuerzo realizado en este año para acometer los procesos de Acreditación por Audit así como la puesta en marcha de Docentia.

POLITICA DE CALIDAD

ESIC, con la voluntad de formar personas hacia la excelencia y con una oferta académica bien diferenciada, quiere ser un vínculo entre la empresa y las personas, desde los estudios universitarios a la formación continua.

En nuestra preocupación por hacer cada día lo mejor posible y por mejorar constantemente, **ESIC lanza un Proyecto de Mejora Continua**, que tiene como objetivo articular en toda la Escuela los procesos y recursos suficientes para implantar una **Política de Calidad hacia la Excelencia**.

La **Política de Calidad** de **ESIC** persigue los siguientes objetivos:

- **Consolidar unos adecuados niveles de calidad** que hagan de quienes participan en nuestros programas, personas que puedan desarrollar una vida personal y profesional del mejor nivel.
- **Implantación en ESIC** de las normas de **Acreditación y Certificación Nacionales e Internacionales**, tanto en Programas Universitarios, Programas MBA y Master, como en Programas de Formación Continua.
- **Promover desde ESIC los Modelos de Calidad** como eje impulsor e innovador en el resto de Organizaciones, tanto educativas como de otros sectores.
- El cumplimiento de los **requisitos y mejora continua** de la eficacia del **Sistema de Calidad** (incluidos legales y reglamentarios).