



## **Revisión del Sistema de Calidad**

**del Área ICEMD**

**Comité de Calidad de ESIC**

**3 de julio de 2018**

**Elaborado por: Belén Grana y Luis Martín**

**Revisado y Aprobado por: Enrique Benayas / Director General de ICEMD**

**Fecha de entrega a Secretaria General y Dirección de Calidad y Acreditaciones: XX/XX/XXXX**

## 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.....	4
3. Satisfacción y sugerencias de los Grupos de Interés en el área.....	5
4. Medición de Procedimientos (Indicadores) .....	6
5. Reconocimientos (felicitaciones, quejas y sugerencias) de los grupos de interés en el área .....	6
6. Plan de Formación en el área .....	6
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.....	7
10. Otros temas que se quieran comentar.....	8

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

##### Objetivos Revisiones 2017

Para el área de ICEMD Empresas respecto a los objetivos comentados en el Comité de Calidad 2017, fueron:

- Crear una estructura y procesos robustos que nos asegure calidad en todo el proceso comercial y de entrega de proyecto.
- Definir indicadores de resultados
- Afianzar aún más la coordinación y colaboración con todas las áreas de ESICExedu.

**Resultado actual:** Se ha incorporado en marzo de 2018, ICEMD Empresa y todos sus procedimientos, al Sistema de Gestión de Calidad de ICEMD por lo que se ha dotado de estructura, procesos e indicadores a esta área.

Para el resto de áreas de ICEMD respecto a los objetivos comentados en el Comité de Calidad 2017, principalmente se abordó la inmersión del SGC de ICEMD en ESIC, desarrollando:

- Mapa y desarrollo de Procesos Calidad ICEMD
- Elaboración de los Procedimientos de todas las Áreas de ICEMD

**Resultado actual:** Se han actualizado de nuevo recientemente todos los procedimientos y cadena de valor de ICEMD en 2018.

##### Otros objetivos 2017

- Documentación académica: actualización y nuevos formatos > *Desde 2017 y durante este curso se está trabajando en este punto, tanto la actualización como dotar a las documentaciones de más videos.*
- Análisis de oportunidad de digitalizar procesos de información y matriculación > *Está en marcha*
- Revisión de bienvenidas, despedidas y otros momentos de la verdad > *Está en marcha*
- Piloto de nuevo Sistema de Control de Asistencia > *Proyecto en standby, a tratar con la nueva Business School.*
- Respecto al MDM analizar los puntos fuertes para incorporarlos al resto de master ICEMD > Incorporados 17-18 (Syllabus, manuales, trabajo individual y tfm)

##### Objetivos 2018

###### Respectos al SGC:

- Actualización y cierre/firma de todos los procedimientos de ICEMD.
- Obtener la ISO en ICEMD Empresas

###### Respecto a ICEMD:

- Continuar con la mejora de la documentación académica en nuestros programas.
- Incorporación de más contenido y experiencia internacional en los programas Máster.

### Comité de Calidad. 3 de julio 2018

- Incorporación de formación práctica de las soluciones tecnológicas y herramientas más utilizadas y demandadas en cada Máster según su ámbito.
- Análisis de metodologías más adaptadas y orientadas a necesidades de perfiles senior.
- Mejora de la experiencia del alumno online potenciando esta área.
- Continuar impulsando la formación de nuestro profesorado analizando las áreas de mayor necesidad y repercusión para su mejora.

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

### ICEMD

Tras la auditoria interna realizada el 27 de abril de 2018 se obtuvieron los siguientes resultados:

- NCM: 1 (**ya se ha abordado y está resuelta**)
  - No se evidencia recogida de Formulario de Solicitud de Admisión de programas senior ni cursos especializados (Lopd)
- NC: 4
- OBS: 1

El seguimiento de los otros resultados se adjunta en el Excel en la columna de observaciones de ICEMD sobre el resultado de auditoria.



Resultado  
Auditoria interna 27

### ICEMD EMPRESAS

Tras la auditoría interna realizada a ICEMD y en concreto a ICEMD Empresas el día 12/4/18 se obtuvieron los siguientes resultados:

- **NCM** (No Conformidades Mayores): **2**
  - No se tienen las aceptaciones firmadas de algunos de los programas contratados por empresas. **Los nuevos Procedimientos de ICEMD Empresas recogen la necesidad de guardar la propuesta firmada por parte del cliente. Se ha comenzado a solicitar todas las propuestas firmadas.**
  - Todas las gestiones con información con clientes se hacen a través de Gmail. **Involucrado departamento Tecnologías de Información para adecuar los sistemas de información a la nueva GDPR.**
- **NC** (No Conformidades): **4**
- **OBS** (Observaciones): **3**

Como conclusión se realiza un seguimiento para su mejora y adecuación para la Auditoria Externa ISO.

Los resultados de la auditoría interna de las demás áreas de ICEMD se expondrán en el Comité extraordinario de Calidad en el mes de junio.



Informe Auditoría  
Interna ICEMD 2018.

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

#### MASTERS

Las calificaciones medias obtenidas en los masters impartidos en el **año 2017** son:

- **Media Global: 8,84**
- **Media Final: 8,29**

Las calificaciones medias obtenidas en los masters impartidos en el **año 2018** (datos a 3/7/18) son:

- Media Global: **8,79**
- Media Final: **Pte evaluación**



Satisfacción  
Alumnos Máster.xls

La calificación media de todos los programas de ICEMD (Máster, PS, CE, Senior, CEOS...) está por encima del estándar de calidad mínimo exigido, **un 8**.

Los alumnos realizan el 100% de las evaluaciones, tanto de cada una de las sesiones, como del programa en general dentro del aula virtual dónde se registra toda la información.

Los principales motivos de queja han sido en 2017/2018:

- **Problemas con el Aula Virtual.** La falta de desarrollo del Aula Virtual ha sido el principal motivo de queja/incidencia, que ha supuesto una insatisfacción y malestar tanto a alumnos como a profesores. Estas se quejas se han producido en mayor grado al comienzo del año académico.
- **Demora en la corrección de los trabajos.** Excesivo tiempo de corrección y entrega de feedback por parte de los directores de módulos o programas. El feedback no lleva a tiempo para su implantación y mejora en trabajos/proyectos posteriores.
- **Acondicionamiento de las aulas e instalaciones (edificio de grado).** Continuas quejas por el mobiliario, los recursos a disposición de los alumnos, problemas con proyectores, excesivo calor en las aulas.

### Comité de Calidad. 3 de julio 2018

- **Dificultad para aparcar.** Inhabilitación del parking de la biblioteca que impide la posibilidad de aparcar cerca del edificio.

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

Se adjunta el catálogo de los indicadores exclusivamente de ICEMD Empresas. La medición de los mismos se realizará al finalizar 2018. Se han creado para la auditoria las fichas de cada indicador.

Los indicadores de las demás áreas de ICEMD se expondrán en el Comité extraordinario de Calidad en el mes de junio.



Indicadores  
2017\_Catalogo ICEM

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

Recibidas dos solicitudes de información / sugerencias en el buzón de Calidad en 2018.

- **Solicitud de información sobre la Plataforma de empleabilidad.** Remitida al departamento de Salidas Profesionales de ESIC.
- **Sugerencia de realización de cursos online.** Remitida al departamento de Admisiones de ICEMD. Contacto y envío de información del portfolio de formación online de ICEMD.

Nota: En el caso de ICEMD se emplea el Aula Virtual como soporte continuo y principal medio para las comunicaciones y medición de la satisfacción con alumnos y profesores, por lo que es la forma habitual de recepción de felicitaciones, quejas y sugerencias.

En 2018: Redirección del formulario web del buzón de ICEMD al buzón de sugerencias de ESIC. Se ha unificado el proceso dejando exclusivamente un solo canal para la recepción de solicitudes, sugerencias, quejas y reconocimientos por parte de los grupos de interés.

#### 6. Plan de Formación en el área

En el Plan de Formación ICEMD se recogen las formaciones (másters, programas y cursos) previstas durante el año 2018. Los empleados que realizan formación son:

María Bardisa (SMPDB, SMPDS), Gema Gómez (PSMD), Antonio Andreu (SMPDS) y Luis Martín (MDB)

La petición de formación por parte de los empleados se analizará en función de la disponibilidad, la carga laboral del empleado y la situación de ICEMD en ese momento.



PLAN ANUAL DE  
FORMACIÓN ICEMD

#### **7. Mejoras incorporadas en el área**

Las ya comentadas en el punto 1 respecto a objetivos de 2017, incorporados en 2018.

Adicionalmente:

- Formalización en 2018 del Comité de Dirección de ICEMD. Reunión mensual de todas las áreas de ICEMD.
- Se han compartido a principios del año los objetivos estratégicos y planes de acción de todas las áreas.
- Se ha actualizado el Manual de RRHH de ICEMD.
- Se está trabajando en la automatización de procesos.
- Se han incorporado Metodologías Ágiles en gestión.

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

El SGC de ICEMD Total se encuentra actualizado, con indicadores seleccionados y en fase de cierre y firma de procedimientos por la Dirección.

Como próximos pasos, una vez estén aprobados por los campus y firmados, se comunicarán a todo el personal de la escuela y se publicarán en el campus virtual de ESIC.

Como conclusión el SGC sirve para ordenar y tener recogidos los procedimientos de cada área pero el acceso a los mismos para su actualización/consulta no es oportuno, ni ágil. La carpeta bajo la que trabaja la Unidad de Calidad para la actualización de SGC requiere de una mejor estructura organizativa y limpieza de documentos obsoletos.

Se solicita la creación de una plataforma dónde se recoja toda la información del SGC y sea accesible en todo el momento por todo el personal.

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

Respecto a la Unidad de Calidad:

En ICEMD la Unidad de Calidad (Belén y Luis) ocupan otros puestos de responsabilidad en ICEMD y se han visto desbordados por las tareas a realizar en 2018, para Calidad y Ranking especialmente en estos últimos dos meses. Ambos no pueden desatender otras tareas importantes propias de su ámbito de gestión por lo que se propone disponer de un recurso adicional, a analizar con la Dirección.

Se sugiere a la Dirección de Calidad que se cree un documento anual con las fechas claves para las entregas y actualizaciones, con el objetivo de poder organizarlas mejor en el tiempo. El envío de numerosos emails de Calidad con listados de tareas a

**Comité de Calidad. 3 de julio 2018**

abordar nos genera confusión en ocasiones, y retraso en los deadlines y otras tareas del área.

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