



Revisión del Sistema de Calidad

del Área ICEMD

Comité de Calidad de ESIC

7 de mayo de 2019

Elaborado por: Luis Martín / Coordinación Académica

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

Fecha de entrega a Secretaría General y Dirección de Calidad y Acreditaciones: 06/07/2019

INDICE

Contenido:

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2018) y nuevos objetivos en curso 2019 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.....	4
4. Medición de Procedimientos (Indicadores).....	5
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 2018) y nuevos objetivos en curso 2019 en el área

Objetivos Revisiones 2018

Respectos al SGC:

- Actualización del SGC ICEMD
- Elaboración, cierre y firma de los procedimientos de ICEMD
- Incorporación de ICEMD Empresas al SGC ICEMD
- Obtener la certificación ISO en ICEMD Empresas
- Auditoría AUDIT para masters ICEMD

Todos los objetivos previstos para el año 2018 se han cumplido satisfactoriamente.

Otros objetivos 2018 cumplidos:

- Actualización de documentación académica
- Digitalización de procesos de información y matriculación
- Incorporación de mejoras a los masters ICEMD (Syllabus, manuales, trabajo individual y tfm)

Otros Objetivos 2018 pendientes:

- Revisión de bienvenidas, despedidas y otros momentos de la verdad – automatización del proceso
- Piloto de nuevo Sistema de Control de Asistencia > *Proyecto en standby, a tratar con la nueva Business School.*

Objetivos 2019

Respectos al SGC:

- Renovación ISO para ICEMD Empresas
- Revisión y aplicación de mejoras – Resultados auditoría AUDIT
- Auditoría interna ISO ICEMD Empresas y SGC ICEMD
- Cumplimiento, revisión y mejora de los procedimientos

Respecto a ICEMD (objetivos del área):

- Continuar con la mejora de la documentación académica
- Incorporación de experiencia internacional en los programas Máster
- Incorporación de formación práctica de las soluciones tecnológicas y herramientas más utilizadas y demandadas en cada Máster.
- Análisis y mejora de metodologías para perfiles senior
- Potenciar formación online - Mejora de la experiencia del alumno online
- Impulsar la formación de nuestro profesorado

Comité de Calidad. 7 de mayo 2019

2. Resultados de las Auditorías Internas en el área

ICEMD

Tras la auditoria interna realizada el 24 de abril de 2019 se obtuvieron los siguientes resultados:

- **NCM: 1**
 - ICEMD continúa utilizando Gmail. Todas las gestiones con información con clientes se hace a través de Gmail
- **NC: 6**
- **OBS: 8**



Informe Auditoria
Interna 2019 Ed-1.xls:

Queda pendiente el seguimiento de los otros resultados y la definición de las acciones inmediatas a tomar por los responsables de los procedimientos. Se realizará en las próximas semanas.

IMPORTANTE: Revisión, mejora y resolución de las 3 NC y 3 OBS del área de ICEMD Empresas para la Auditoria Externa ISO que se realizará en el mes de mayo.

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

MASTERS

Las calificaciones medias obtenidas en los masters impartidos en el **año 2018** son:

- Media Global de los módulos: 8,76
- Media Final de los módulos: 8,5
- **Media Final de Master: 8,23**

Las calificaciones medias obtenidas en los masters impartidos en el **año 2019** (datos a 29/4/19) son:

- Media Global de los módulos: 8,97
- Media Final de los módulos: 8,76
- **Media Final de Master: Pte evaluación**

Se recogen solo los datos de los primeros 4 módulos



Satisfacción
programas ICEMD_N



Satisfaccion
Alumnos_18_19.xlsx

Comité de Calidad. 7 de mayo 2019

La calificación media de todos los programas de ICEMD impartidos en el año 2018 (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 en 2018 han sido:

- **Problemas con el Aula Virtual.** A lo largo de 2018 ha disminuido el número de quejas/incidencias con el aula virtual. Es cierto que, a día de hoy, el aula posee las funcionalidades mínimas necesarias para la realización de los programas, pero a pesar de ello, profesores y alumnos siguen proponiendo mejoras de usabilidad para incrementar el nivel de satisfacción con la herramienta.
- **Demora en la corrección de los trabajos.** Elevado tiempo de corrección y entrega de feedback para los trabajos individuales y grupales, lo que conlleva a no poder aplicar la mejoras en los trabajos/proyectos posteriores
- **TFM (Tutores y corrección).** En ocasiones puntuales, los alumnos preguntan sobre el proceso de asignación de tutores, ya que no creen que la asignación sea lo más eficiente posible. Todos los tutores son capaces de acometer cualquier TFM dentro de su área de conocimiento (Plan de Marketing Digital, Digital Business Plan, Plan de Customer Experience). Por otro lado, los alumnos también han preguntado por la corrección del TFM, que actualmente corresponde al tutor. Este apartado se revisará en 2019 para la implantación de mejoras.
- **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.

4. Medición de Procedimientos (Indicadores)

A día de hoy se han recogido más del 90% de los indicadores de los procedimientos del SGC ICEMD para el año 2018.

Se adjunta el catálogo de los indicadores de los diferentes procedimientos del SGC de ICEMD y el informe de indicadores.



Indicadores
2018_Catalogo ICEM

Pendiente terminar fichas de indicadores y realizar informe de indicadores

Comité de Calidad. 7 de mayo 2019

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

Recibidas 5 solicitudes de información / sugerencias en el buzón de Calidad (quality.icemd@esic.edu) en 2018.

- **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.
- **Queja sobre el departamento de admisiones.** No consigue ponerse en contacto – Remitido al departamento de admisiones.
- **Sugerencia de colaboración con empresa.** Posible colaboración conjunta para realizar cursos de formación en realidad virtual. Remitida a ICEMD Empresas.
- **Sugerencia sobre link de descarga de los workshops.** Remitido a Marketing/eventos – Envío del link.
- **Sugerencia sobre política de seguridad y GDPR.** Remitido al departamento de Tecnología/Legal.

A día de hoy, no se han recibido ninguna solicitud de información, queja o sugerencia a través del correo en 2019.

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.



2018 Seguimiento reconocimientos y q

6. Plan de Formación en el área

En el Plan Anual de Formación ICEMD se recogen las formaciones que tienen previstas realizar los empleados a lo largo del año (másters, programas y cursos). Se adjuntan los planes de formación de los años 2018 y 2019.

Los empleados que realizaron formaciones en 2018 son:

María Bardisa (SMPDB, SMPDS), Gema Gómez (PSMD), Antonio Andreu (SMPDS), Luis Martín (MDB), Irene Garrido (PSBDA) y Anaís Ruíz (CEOBDA).

Los empleados que realizarán formación en 2019 son:

Irene Garrido (PSBDA), José María Macías (PSBDA), Carlos Vizoso (PSDS) y Mariela Gómez (PSMD).

Comité de Calidad. 7 de mayo 2019

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



PLAN ANUAL DE FORMACIÓN ICEMD

7. Mejoras incorporadas en el área

Las ya comentadas en el punto 1 respecto a objetivos de 2018 y 2019.

Adicionalmente:

- Comité de Dirección de ICEMD
- Compartir los objetivos estratégicos y planes de acción de todas las áreas
- Actualización del Manual de RRHH de ICEMD
- Incorporación de 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.

En el año 2018, el SGC de ICEMD quedó completamente cerrado:

- Procedimientos aprobados y firmados
- Comunicación a toda la Escuela
- Publicados en la web y campus Virtual de ESIC

2019 es el primer año donde se ha comenzado a recoger los indicadores de los procedimientos, que ayudarán a mantener y mejorar el SGC y por consiguiente la gestión del área.

Debido a los cambios introducidos con la nueva GDPR, ha sido necesaria la actualización del procedimiento de Admisión, creando la primera edición.

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

Se vuelven a reiterar los mismos aspectos comentados en el pasado Comité de Calidad de mayo de 2018, además de exponer la situación en 2019.

Relativo a la Unidad de Calidad:

En 2018 la Unidad de Calidad ICEMD (Belén Grana y Luis Martín) ocuparon otros puestos de responsabilidad en ICEMD por lo que se vieron desbordados para poder acometer las tareas inherentes a los departamentos de Calidad y Ranking. Esta

Comité de Calidad. 7 de mayo 2019

situación se agrava todavía más en 2019, ya que la Unidad de Calidad ICEMD la conforma exclusivamente Luis Martín.

Bajo esta situación, no es posible atender con calidad y tiempo a todas las funciones de los departamentos de Calidad y Ranking, ya que no se pueden desatender otras tareas importantes propias de su ámbito de gestión. En este sentido, se vuelve a proponer una reestructuración del área de Calidad ICEMD o disponer de un recurso adicional para poder acometer estas tareas.

10. Otros temas que se quieran comentar.

Se expone la necesidad de un sistema de gestión de calidad para facilitar el trabajo, optimizar los recursos y incrementar la eficiencia y productividad del área.