



**Revisión del Sistema de Calidad
del Área Institucional**

Comité de Calidad de ESIC

7 de mayo 2019

Elaborado por:

Nombre y Puesto: Gracia Serrano. Dirección de Calidad y Acreditaciones

Revisado y Aprobado por:

Nombre y Puesto: Teresa Freire. Secretaria General

Fecha de entrega a Secretaria General y Dirección de Calidad y Acreditaciones: 25/04/2019

INDICE

Contenido:

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2018) y nuevos objetivos en curso 2019	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)	4
5. Reconocimientos (felicitaciones, quejas y sugerencias) de los grupos de interés en el área	5
6. Plan de Formación en el área.....	5
7. Mejoras incorporadas en el área	5
Las mejoras del resto de las áreas de la Escuela están descritas en los informes de revisión del sistema de Gestión.	6
8. Conclusión Global de la situación del SGC del área y próximos pasos, así como las mejoras propuestas para el SGC.	6
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
11. Política de Calidad para su revisión	6

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2018) y nuevos objetivos en curso 2019

Objetivos revisados del 2018 Institucional y propuestas para 2019.



Objetivos Anuales
CALIDAD Y ACREDITACIÓN



Plan de Acción

Objetivos Anuales CALIDAD Y ACREDITACIÓN

OBJETIVOS 2018 REVISADOS

O1: Mejora de los Procesos de Gestión en la Escuela gracias al SGC e implantación del SGC Icemd e integración de Campus Barcelona en el SGC de ESIC en su totalidad.

Cumplimiento final del objetivo:

X Alcanzado con temas pendientes

Alcanzado a excepción de los procedimientos del SGC que quedan pendientes y que se proponen como objetivo en 2018. Se valora que el número de NC en auditorías especialmente internas deberá mejorar en cuanto al seguimiento y cierre de las detectadas en 2018 y no tanto en la detección de nuevas NC en la auditoría interna del próximo año.

O2: Mejora de los Procesos de la Calidad de la Docencia en la Escuela (Programa Docencia): definir lo que ESIC determina como calidad en la docencia, comunicarlo al profesorado y evaluarlo mediante el Modelo Docencia.

Cumplimiento final del objetivo:

X No Alcanzado

El Modelo Docencia será gestionado por Decanos de áreas Postgrado y Universitario bajo un nuevo proyecto que revisará el modelo.

O3: Mantener y mejorar los niveles alcanzados con Acreditaciones Institucionales y Área como son Audit (renovación 2018) y Docencia; ISO. Avanzar en Certificación DALCO en resto de Campus de ESIC (accesibilidad)

Cumplimiento final del objetivo:

X Alcanzado con tema pendientes

Audit alcanzado en febrero 2019

Dalco, está en proceso en Valencia, Barcelona y Pozuelo BS, se continuará como objetivo 2019 y deberán ser objetivos de los campus implicados.

OBJETIVOS PROPUESTOS PARA 2019



2 Objetivos Anuales
Área CALIDAD Y ACREDITACIÓN



1 Informe Anual de



4 Solicitud de



3 Plan de Acción

Actividad del Área CALIDAD Y ACREDITACIÓN Recursos Anuales Área CALIDAD Y ACREDITACIÓN

O1: Mejorar la operativa de la gestión realizada desde la Unidad de Calidad y Acreditaciones en la Escuela con el seguimiento diario del funcionamiento de los procedimientos (de área e institucionales), a través, de un software que lo permita. Este objetivo impactaría en:

- en el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos legales sectoriales y generales para la escuela,

Comité de Calidad. 23 mayo 2018

- mejorar la calidad del servicio ofertado mediante el seguimiento, identificación de desviaciones/mejoras, correcciones e implementación de acciones a mejorar para asegurar la calidad de servicios ofertados en la Escuela.

Redistribución de procedimientos institucionales en la nueva estructura de calidad.

O2: Mejora de los Procesos de la Calidad de la Docencia en la Escuela (Programa Docencia): definir lo que ESIC determina como calidad en la docencia, comunicarlo al profesorado y evaluarlo mediante el Modelo Docencia. Se tendrá en cuenta los requisitos AACSB. Este proceso está condicionado en su desarrollo a la implementación de un soporte tecnológico que cubra el modelo.

Objetivo que se ha trasladado a las áreas Universitaria y Postgrado.

O3: Mantener y mejorar los niveles alcanzados con Acreditaciones Institucionales y Área como son Audit (renovación 2018) y la puesta en marcha en campus adscritos Barcelona y Zaragoza, así como maduración del nuevo modelo ISO 2015. Avanzar en Certificación DALCO, o similar, en resto de Campus de ESIC (Zaragoza y al menos uno de los campus Barcelona o Valencia, según aprobación de la Dirección del Campus). Apoyo en el desarrollo del proceso de Certificación 27000. Retomar el Plan de Igualdad, su actualización y posible certificación o reconocimiento externo.

O4: Apoyo del proyecto de acreditación institucional AACSB. Proyecto que debe abordar la identificación del diagnóstico de ESIC frente a los requisitos AACSB y la entrega de una propuesta al Comité de Dirección de ESIC, sobre cómo abordar el proyecto e implicaciones que sean la base de información necesaria para la toma de decisión de su puesta o no en marcha por el Comité de Dirección.

Objetivo que de momento se ha aplazado.

2. Resultados de las Auditorías Internas en el área

El proceso de Auditorías se ha centralizado en un Programa de Auditorías General donde se incluyen las auditorías institucionales y de áreas, internas y externas desde el programa 2019.

Se ha realizado en el proceso de auditorías internas de 2019 el proceso de formación de: 2 personas de postgrado, 2 personas de universitaria, y 1 coordinador de campus (Valencia)

Tal y como se anunciaba en la revisión del sistema de gestión 2018, se ha procedido a la revisión documental en 2018 y ha facilitado el seguimiento de auditorías en 2019. En conclusión, un resultado satisfactorio realizado en 2018 y 2019.

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

Se han recogido en los diferentes informes de área. La encuesta institucional de infraestructuras y clima laboral está pendiente de revisión para agendar en 2019 por parte del Comité de Dirección. La última encuesta fue 2015.

4. Medición de Procedimientos (Indicadores)

Se pone en marcha un nuevo proceso de recopilación de medición de indicadores a través de envíos por correspondencia vía email a los responsables de procedimientos. Se observa la mejora importante en la recopilación y gestión de estas mediciones por parte del personal involucrado.

Comité de Calidad. 23 mayo 2018

Se ha realizado la identificación de indicadores a medir a través de los indicadores que se han redefinido en la revisión de procedimientos de 2018.

Se han solicitado 36 mediciones vía email, donde se están recopilando todos los indicadores de alcance institucional.

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

Se han descentralizado los buzones de sugerencias por áreas e institucinoal.

Se han recogido desde institucional las siguientes:

1 solicitud de sugerencia para Biblioteca de una usuario externa a ESIC que se han gestionado con cierre de la misma.

1 solicitud de sugerencia de PAS a Servicios Mantenimiento que se han gestionado con cierre de la misma.

2 sugerencia/queja de Pas sobre parking biblioteca que se han gestionado con cierre de la misma.

6. Plan de Formación en el área

A continuación se anexa la formación revisada de 2018 además de la que está en marcha de 2019:



PLAN ANUAL DE
FORMACIÓN UNIDA



PLAN ANUAL DE
FORMACIÓN UNIDAD

Como se observa los cursos planificados se han desarrollado. Todos realizados.

La eficacia de la formación recibida ha sido valorada positivamente en terminos generales por los asistentes, en concreto por la Jornada InterCampus.

7. Mejoras incorporadas en el área

Se ha redefinido la organización de Calidad y Acreditaciones existente en 2018 a otra organización aprobada en Febrero 2019.

Queda definida la organización bajo unidades de calidad académicas dependientes de cada dirección de área y una dirección institucional.

Ver más información sobre la implantacón de la nueva organización en el documento siguiente:



Propuesta Plan anual
revisión y mejora del

Esta nueva organización pretende adaptar el área de Calidad y Acreditaciones a un alcance más amplio con Rankings y con máximo responsable Secretaria General con un Comité gestor.

Por otro lado, se aprueba la sistemática anual de revisión del sistema de gestión. Aprobado en reunión del Comité de Febrero 2019. Ver detalles a continuación:



Propuesta Plan anual
revisión y mejora del

Las mejoras del resto de las áreas de la Escuela están descritas en los informes de revisión del sistema de Gestión.

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

A continuación se destacan puntos relevantes alcanzados así como otros que están en marcha en 2019 como mejoras:

- Puesta en marcha de **revisión de procedimientos del área de ESIC Idiomas.**
- Seguimiento de **Sistema de Riesgos** y oportunidades en áreas con alcance Iso (EE, idiomas, e Icemd)
- **Renovación Audit alcanzada con alcance global.**
- **Solicitado software para gestión de calidad.** Dificultades en este proceso.
- Integración de Calendarios y Auditorias de área e institucional. (en proceso Calendario y realizado Auditorias)

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

Se requiere hacer un seguimiento de las mejoras de la nueva organización bajo Calidad, Acreditaciones y Rankings.

Necesidad de analizar la estructura de esta nueva organización dentro de la nueva organización de ESIC Universidad y ESIC Business School.

10. Otros temas que se quieran comentar.

11. Política de Calidad para su revisión

La Política de Calidad se revisa y se aprueba de la edición del 2018 sin cambios.



Política de Calidad
de ESIC Ed.2.pdf

Se ha solicitado los cambios de placas de la política para los edificios de la escuela. Está en proceso.