

INFORME DE REUNIÓN	Reunión de Revisión del Sistema <input checked="" type="checkbox"/> N° 10
	Reunión extraordinaria del Comité de Calidad <input type="checkbox"/> N°
	FECHA : 24/05/2017

ÁREA DE GRADO

ASISTENTES

Ver Acta de Reunión del Comité de Calidad



INDICE

ÁREA GRADO.....	3
1. Objetivos Revisiones (Objetivos 15/16) y nuevos objetivos en curso 16/17 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)	3
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	4
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.	5
10. Otros temas que se quieran comentar.	6



ÁREA GRADO

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 15/16) y nuevos objetivos en curso 16/17 en el área

Objetivos 2015/2016 del Área Académica de Grado

A continuación, se adjunta los objetivos revisados



PGC-9 Formato
Tabla de Objetivos A

2. Resultados de las Auditorías Internas en el área

Cabe destacar una evolución positiva en los procedimientos del Área con respecto al periodo anterior.

Ver el Informe de resultados de la Auditoría Interna del Área:



GRADO Informe
Auditoria Interna 20

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 han llevado a cabo todas las Encuestas de Satisfacción declaradas en el Plan de Encuestas.



PLAN DE
ENCUESTAS_GRADO

Los resultados obtenidos en dichas encuestas se declaran en los Informes Anuales de Titulación los cuales están publicados en la web de cada Título.

Ejemplo:

https://www.esic.edu/es/grado-oficial-marketing/?s=garantia_resultados

4. Medición de Procedimientos (Indicadores)

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 2016.

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, lo que se considera unos tiempos óptimos de respuesta.

- GRADO (CURSO 2015/2016)
- 10 Sugerencia (Pozuelo)
- 3 Felicitación (1 Zaragoza; 2 Pozuelo)
- 18 Queja (16 Pozuelo, 1 Valencia, 1 Pamplona)

Más del 55,5% de las quejas han sido con temas relacionados con las conexiones wifi. El 33,3% temas de Secretaría General, 5,5% referente a temas académicos, 5,5% relacionado con prácticas.

En el último mes las sugerencias/incidencias se han producido, en un 90%, debido a los cambios en el Campus virtual y se han gestionado en el momento dando respuesta desde el Área o redirigiendo y gestionando directamente con el webmaster la incidencia.

Se ha detectado que el Buzón de Calidad incluido en el nuevo Campus virtual no permite la opción de tipificar el motivo de contacto, si es una sugerencia, felicitación o queja como está desarrollado el Buzón de Sugerencias de la web, lo que dificulta la clasificación o gestión.

Se ha informado al webmaster para su modificación y gestión del mismo según directrices de la Dirección de la Escuela, gestionando las Quejas desde la Secretaría General y Sugerencias y Felicitaciones desde la Unidad de Calidad del Área.

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

En los resultados de la Auditoría Interna de este año se han detectado 17 Buenas Prácticas, codificadas como MEJ en el Área, lo que supone un incremento del 183,3% frente a los resultados de la Auditoría Interna del 2016.

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:

De las sugerencias dadas en las Auditorías Internas, se ha modificado la codificación de las mejoras declaradas en los Informes Anuales de Titulación incluyendo lo siguiente:

Área de aplicación: Si se aplica a nivel Título, Área o a la Escuela.

Procedencia de la Mejora: Si procede de la Comisión del Título, Reunión de Delegados, Dirección, Unidad de Calidad etc.

Indicador: Con el objetivo de medir el grado de cumplimiento de la mejora propuesta.

Con esta modificación en la codificación se consigue la trazabilidad necesaria para su seguimiento y análisis.

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

Mayor involucración por parte del Área y Campus, en lo referente a la aportación de los datos así como del análisis de los mismos.

Necesidad de 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.

Necesidad de revisión de los Procedimientos y por tanto de los Indicadores que miden el cumplimiento, seguimiento y análisis de dichos procedimientos, debido a la evolución y cambio del Área y de la Escuela.

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

El mayor beneficio de la nueva estructura de la Unidad de Calidad por Áreas, además de una distribución equitativa entre las personas que gestionan la Calidad del Área, se aterrizan datos a un nivel que permite detectar mejoras concretas, lo que facilita la puesta en marcha.

Al haber procedimientos comunes en las diferentes Áreas, gestionadas por distintas personas, requiere de una coordinación y comunicación mayor que si fuese gestionado por una única persona. Se necesita tiempo para el correcto desarrollo de la Unidad, esto es debido a la Gestión de Personas.

Propuesta de Mejora:

Se sugiere una asignación de tareas establecidas, para aquellos procedimientos que sean comunes a diferentes áreas, para evitar duplicar solicitud de información o evitar fugas/gaps.

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:

Mayor comunicación con el Personal de Gestión (PAS), llevando a cabo reuniones, al menos 1 al semestre, con el objetivo de conocer las labores desempeñadas y facilitar tareas que se deben desempeñar, así como sus propuestas de mejora. En lo referente al Personal Docente y de Gestión Académica del Área, la Dirección propondrá la incorporación del Responsable de Calidad de Grado al Comité Académico del Área.

