

<b>INFORME DE REUNIÓN</b>	Reunión de Revisión del Sistema <input checked="" type="checkbox"/> N° 9
	Reunión extraordinaria del Comité de Calidad <input type="checkbox"/> N°
	<b>FECHA :</b> 5/5/15

### 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)**

## 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) .....	5
7. Acciones Correctivas y Preventivas.....	6
8. Plan de Formación .....	6
9. Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora) .....	6
10. Mejoras incorporadas .....	6
11. Definición de los Objetivos de la Calidad .....	6
12. Política de Calidad para su revisión .....	7
Resultados del Sistema de Calidad (Informes publicados en la web):.....	7
13. Observaciones.....	7

## DESARROLLO

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

Primero se revisa el cumplimiento de los objetivos establecidos para el 2013/2014. Se anexan en un Fichero adjunto los Objetivos Revisados.



Tabla de Objetivos  
de la Calidad Edición

Se anexan los propuestos para el 2014/2015



Tabla de Objetivos  
de la Calidad Edición

### 2. Resultados de las Auditorías Internas

Ver detalle de auditoría interna 2015 en el Informe de Auditoría Interna 2015. A continuación, se comentan los resultados generales por área, procedimientos a mejorar y procedimientos que han mejorado.



Informe General de  
Auditoría Interna E

### 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 13/14 vía papel dada la falta de programa informático. El área ha hecho grabación de los datos y se está pendiente de conocer resultados. En grado no se conoce si se ha realizado la tabulación de datos.

En el curso 2014/2015 ya se está tramitando electrónicamente las encuestas de titulación (alumnos y pas y profesorado), prácticas, alumnos internacionales, clima laboral e infraestructuras, a través del Icemd.

### **Satisfacción del alumno hacia el Profesor**

Está implementado la nueva plataforma de Agreso para el procedimiento en Grado y está pendiente de Posgrado (confirmar).

- 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 sobre titulación y han contestado Profesores y Pas del título, Se está implantando en el resto de títulos a fecha abril 2015.

### **Satisfacción de la Empresa con respecto a la Escuela**

Se está realizando a través el Icemd valorando los tutores externos las prácticas.

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

Se está realizando a través el Icemd valorando los tutores externos las prácticas.

### **Satisfacción del Egresado con respecto a la Escuela**

Se está realizando a través el Icemd valorando inserción laboral de grado y postgrado. Previsto mayo 2015

### **Satisfacción Antiguo Alumno con respecto a la Escuela**

Se ha propuesto que se recoja la satisfacción de los asistentes a eventos de Aesic (antiguos alumnos) dada la inexistencia de dicha información.

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

Se ha modificado el Titular del buzón de Danos tu opinión a Buzón de Sugerencias, dada la observación de Aneca a ESIC y se ha percibido una mayor afluencia de solicitudes planteadas.

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, y ofrecer esta vía tal y como establece Audit y titulaciones oficiales.

El reporte de estas gestiones se hace a través de las titulaciones en los Informes de Comisión anul de Titualción y no con un informes institucional tal y como Audit sugirio en Abril 2014.

A continuación se detallan por áreas los reconocimientos recibidos:

#### **POSTGRADO (CURSO 2013/14):**

Datos del curso 2013/14 (último dato fechado: 10/09/2014)

3 Consultas/ Duda

7 Felicitaciones ( 3 OGC, 1 Cubillo, 3 GESCOS)

2 Quejas ( MDF y Ponente ICEMD)

2 Sugerencias ( DRHO y AA)

### IDIOMAS (Curso 2013/14)

2 Quejas  
3 Felicitaciones

### EXECUTIVE (año 2014)

1 Sugerencia (Madrid)  
1 Felicitación (Valencia)  
1 Queja (Granada)

### PERSONAL (CURSO 2013/14)

6 Sugerencia (5 Madrid; 1 Navarra)  
12 Felicitación (10 Zaragoza; 2 Madrid)  
4 Queja (Madrid)

### ANTIGUOS ALUMNOS (CURSO 2013/14)

3 Queja (1 Valencia y 2 Madrid)  
5 Sugerencias (Madrid)

### GRADO (CURSO 2013/14)

Datos del curso 2013/14 (último dato fechado: 10/09/2014)

Reconocimientos por Titulación		GRADE	GRMK	GRPUB	TSDMC
Área Académica	Nº Sugerencias	0	0	0	1
	Nº Felicitaciones	1	0	1	1
	Nº Quejas	0	3	0	2
Área Gestión	Nº Sugerencias	3	2	12	3
	Nº Felicitaciones	1	0	1	1
	Nº Quejas	2	14	14	6
TOTAL	Nº Sugerencias	3	2	12	4
	Nº Felicitaciones	2	0	2	2
	Nº Quejas	2	17	14	8

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

Tal y como recogíamos en la revisión del Sistema de Calidad 2014, se siguen sin registrar el grado adecuado de incidencias en las áreas fuera de las auditorías internas y externas.

### **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 la memoria anual de Esic.

### **9. Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora)**

Se han recogido y gestionado y reportado a través de los informes de títulos.

### **10. Mejoras incorporadas**

Se continua con la puesta en marcha de las Comisiones de Titulación donde realizan, detectan y ponen en marcha mejoras. También existe un equipo de mejora de Simuladores.

La información sobre mejoras queda recogida en los informes de titulación de las comisiones.

### **11. Definición de los Objetivos de la Calidad**

Tal y como se puso en marcha el año pasado, se siguen recogiendo por área y campus los objetivos, estos incluyen los objetivos generales, tal y como se seguía haciendo en 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 (ver objetivos 2014/2015 anexados al informe).

## 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 2015
- Informe de Indicadores 2014
- Informe de Auditorías Internas 2015
- Plan de Acción de Mejora de Audit y Docencia (en proceso)

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:

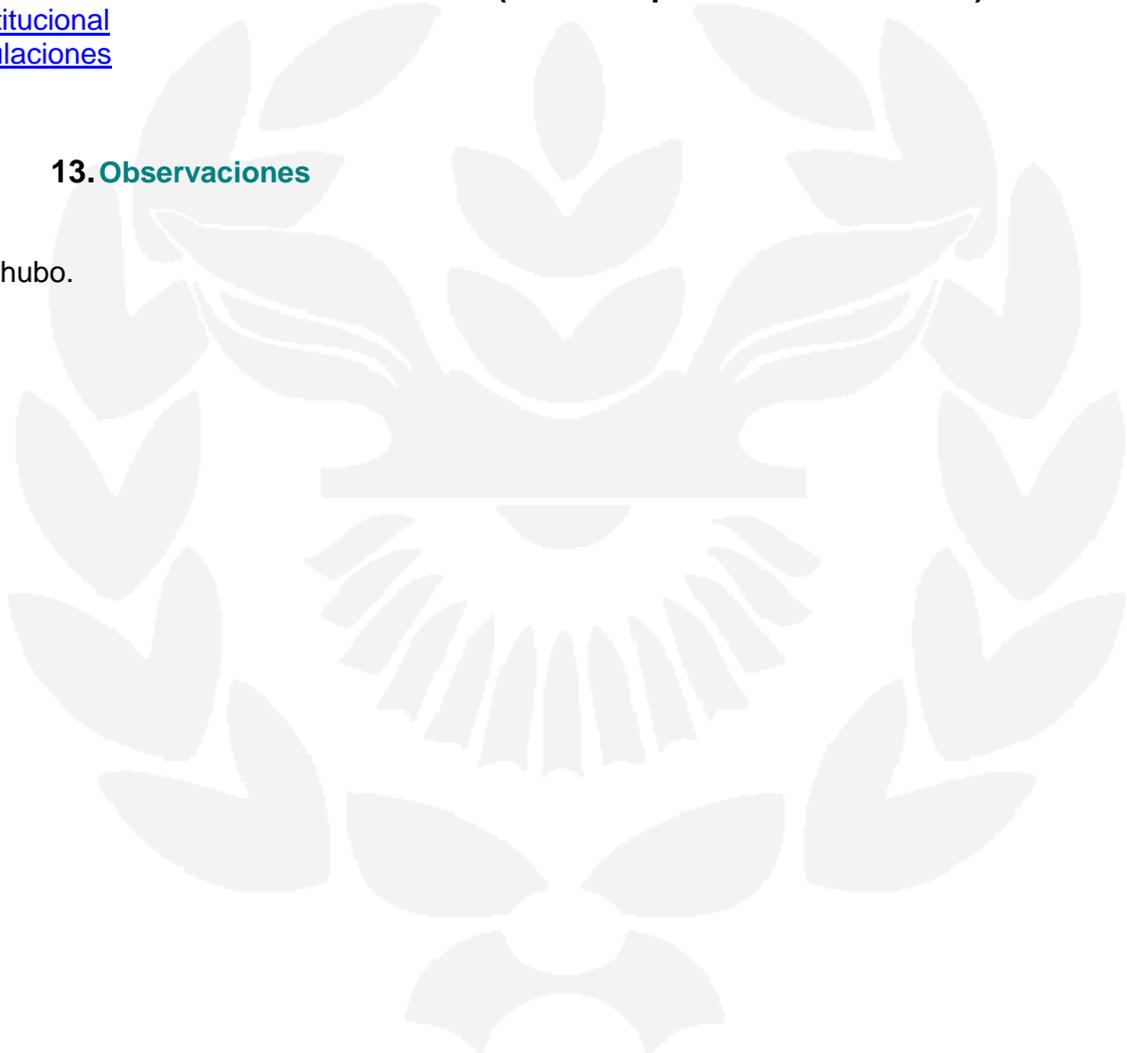
### Resultados del Sistema de Calidad (Informes publicados en la web):

[Institucional](#)

[Titulaciones](#)

## 13. Observaciones

No hubo.



## 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).