

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 POSTGRADO

ASISTENTES

Ver Acta de Reunión del Comité de Calidad



INDICE

Contenido:

DESARROLLO.....	3
1. Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección (Objetivos 15/16)	3
2. Resultados de las Auditorías Internas	3
3. Datos relativos al seguimiento de proveedores	3
4. Satisfacción y sugerencias de los Grupos de Interés	3
5. Medición de Procedimientos (Indicadores).....	4
6. Reconocimientos (felicitaciones, quejas y sugerencias) de los grupos de interés	4
7. Datos de la Conformidad (No conformidades identificadas)	4
8. Acciones Correctivas y Preventivas	4
9. Plan de Formación	4
10. Mejoras incorporadas.....	5
11. Definición de los Objetivos propuestos para 16/17	5
12. Política de Calidad para su revisión (común a todas las áreas)	5
13. Observaciones	5



DESARROLLO

1. Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección (Objetivos 15/16)



Acciones seguimiento de revisiones por la d

2. Resultados de las Auditorías Internas

Se han observado mejoras en los procedimientos siguientes:

- Procedimiento de unificación de documentación en los programas bajo acreditación o renovación.
- Procedimiento de creación de documentación: Calendarios académicos en Web, así como documentación como Bienvenida al Alumno.
- Ratios de Cuerpo docente frente a Reales Decretos en Master Universitarios, así como otros requisitos para Master Universitarios, en concreto, que están en proceso de Renovación.
- Procedimiento de entrega y publicación de guías docentes (nueva aplicación).
- Procedimiento de Coordinación Docente, en concreto en algunos programas.
- Procedimiento de publicación de información de Master Universitarios en WEB según requisitos.

Se sugiere se actualice y mejore los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Evaluación de Alumnado.
- Procedimiento de Admisión y Matriculación.
- Procedimientos de Coordinación docente.
- Procedimiento de Revisión de Pruebas de Evaluación.
- Procedimiento de documentación del diseño y rediseño de programas.
- Procedimiento de revisión de publicación de información del Área en web.

3. Datos relativos al seguimiento de proveedores

No aplica.

4. Satisfacción y sugerencias de los Grupos de Interés

En el área, dependiendo de las Titulaciones se realizan diferentes encuestas para la medición de la Satisfacción de los grupos de interés, que se explica en: http://www.esic.edu/es/master-universitario-recursos-humanos-madrid/?s=garantia_encuestas.

Se indica como principal dificultad de la se derivarán acciones de mejora la baja tasa de respuestas de los diferentes grupos de interés a las mismas, por poner ejemplos: media de 8,11 pero una tasa de respuesta media 27% de encuesta de valoración docente, media de 7,41 (Desv. Típica: 1,03) pero una tasa de respuesta media 34,44% de las encuestas de valoración de titulación por alumnos.

También se indica como dificultad el solape entre los períodos de encuestas de dos años académicos, dada la duración de algunos programas, que se prolonga más allá de un año.

Acciones de mejora: revisión del procedimiento de encuestación para emprender acciones que eleven la tasa de respuesta y permitan un mayor seguimiento de las encuestas.

5. Medición de Procedimientos (Indicadores)

Los Indicadores 2014-15 y 2015-16 han sido solicitados conjuntamente en Mayo de 2017 y está prevista su recepción en las próximas semanas. Ver el “Informe de Indicadores”, que se enviará próximamente al Comité.

6. Reconocimientos (felicitaciones, quejas y sugerencias) de los grupos de interés

		2013-14	2014-15	2015-16
Área Académica	Nº Sugerencias	0	0	1
	Nº Felicitaciones	7	0	0
	Nº Quejas	0	2	2
	Nº Peticiones/Consultas	0	0	0
Área Servicios-Gestión ¹	Nº Sugerencias	2	0	5
	Nº Felicitaciones	0	0	0
	Nº Quejas	2	1	16
	Nº Peticiones/Consultas	3	4	0
TOTAL	Nº Sugerencias	2	0	6
	Nº Felicitaciones	7	0	0
	Nº Quejas	2	3	18
	Nº Peticiones/Consultas	3	4	0

¹ En los diferentes cursos académicos el mayor número de Quejas en Servicios-Gestión se refieren al funcionamiento de Internet/WiFi. En 2015-16 dichas quejas fueron el 62,5% (10 de 16).

Acciones de mejora: Establecimiento de un procedimiento/rutina de seguimiento de las mismas por parte del Responsable de Calidad del Área.

7. Datos de la Conformidad (No conformidades identificadas)

Además de las No Conformidades identificadas en la Auditoría Interna, se identifican otras dos:

- 1.- Dificultades derivadas de las diferencias culturales entre los alumnos de programas de Postgrado: incidencias de alumnos de diferentes culturas en un mismo grupo de trabajo.
- 2.- Manifiesto de baja satisfacción en relación al programa y la atención recibida.

8. Acciones Correctivas y Preventivas

Las anteriores se abordan:

- 1.- Acción coordinada del Director del Área, la Dirección del Título y la Responsable de Alumnos de nacionalidad china.

Dado que la Internacionalización de la Escuela es uno de los objetivos “2020” y dicha internacionalización traerá consigo la convivencia de distintas culturas en nuestros programas, se propone una reflexión y acciones de mejora concretas para favorecer dicha convivencia de culturas.

- 2.- Acciones coordinadas de seguimiento del alumnado y modificación/reajuste del programa, realizadas por el Director del Área y la Dirección del programa.

9. Plan de Formación

El Área participa de las formaciones realizadas a nivel institución para el PDI y el PAS:

- Jornadas departamentales / Cursos de Verano para aquellos profesores que forman parte de Departamentos del Área de Grado.
- Cursos de inglés para PDI y PAS.

- Formación en Acreditaciones de Títulos ANECA: VERIFICA, MONITOR y ACREDITA. Pendiente de celebración.
- Formación Higher Education Academy para Profesorado: mejora de las metodologías docentes.
- Acciones emprendidas desde el Departamento de Investigación de la Escuela, de las cuales se han derivado formaciones para profesorado.

10. Mejoras incorporadas

- 1.- Renovación de la Acreditación (ACREDITA) de los Másteres Universitarios MDPO y DCNT.
- 2.- Renovación, modernización y actualización del LOCS (Máster en Dirección de Logística y Cadena de Suministros).
- 3.- Redefinición de la categoría MBA's y reposicionamiento.
- 4.- Racionalización del Portafolio de Programas de Postgrado.
- 5.- Internacionalización en el área de Postgrado.
- 6.- Reflexión sobre la metodología docente del área.
- 7.- Seguimiento de los Másteres de MML y MDMD.
- 8.- Transformación del MMS en Máster Universitario.
- 9.- Revisión y adaptación del GESCO.
- 10.- Prácticas para alumnos extranjeros.
- 11.- Plan de Búsqueda de Expertos de Marketing, dentro y fuera de la Escuela.
- 12.- Plan de personas en Postgrado.
- 13.- Reuniones de Delegados.
- 14.- Proyectos nuevos: ecosistema RRHH, ecosistema CX, Master in Finance.
- 15.- Proyectos Internacionales: Global MBA, nuevos convenios con CESA.

11. Definición de los Objetivos propuestos para 16/17



Objetivos propuestos
16-17.pdf

12. Política de Calidad para su revisión (común a todas las áreas)

Ver abajo.

13. Observaciones

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).