



Revisión del Sistema de Calidad

del Área Institucional

Comité de Calidad de ESIC

28 de abril 2020

Elaborado por:

Nombre y Puesto: Maruchy de Obesso. 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: 27/04/2020

INDICE

Contenido:

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2019) y nuevos objetivos en curso 2020	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	6
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.	7
10. Otros temas que se quieran comentar.	7
11. Política de Calidad para su revisión	7

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 2019) y nuevos objetivos en curso 2020

Objetivos revisados del 2019 Institucional y propuestas para 2020.



2 Objetivos Anuales
Área CALIDAD Y ACR



3 Plan de Acción
Área CALIDA

OBJETIVOS 2019 REVISADOS (1ª Revisión julio 2019, falta la 2ª revisión)

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.

Cumplimiento final del objetivo:

X No Alcanzado

No se ha implantado un software hasta la fecha. Se han tenido reuniones con un proveedor (Proveedor Sandas) pero se ha descartado. Sigue en proceso

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.

Cumplimiento final del objetivo:

X No Alcanzado

La Comisión de Calidad, Acreditaciones y Rankings ha aprobado que este proyecto va a ser liderado por las áreas académicas de Universitaria y Postgrado. Sigue en proceso.

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

Se ha realizado y renovado la Certificación ISO. Se está dando apoyo al proceso de certificación 27000. Se inició el proyecto igualdad a primeros de año, pero se ha paralizado hasta finalizar la reestructuración organizativa que se está llevando a cabo en la escuela. Objetivo propuesto para el 2020.

En proceso de implantación de medidas necesarias para la certificación Dalco en un campus de Barcelona y en proceso también en nuevo edificio de BS en Pozuelo.

O4: Apoyo del proyecto de acreditación institucional AACSB

Cumplimiento final del objetivo:

X No Alcanzado

Se decidió por parte del Comité de Dirección parar el proyecto AACSB de momento. Existen además incertidumbres sobre el futuro de AACSB dado que ha salido de la organización certificadora de instituciones acreditadoras de US (CHEA).

Comité de Calidad. 28 de abril 2020

OBJETIVOS PROPUESTOS PARA 2020



20191204 Plantilla
Plan Anual 2020 Ed 0

O1: Consolidar el buen SGIC de ESIC, mejorando las herramientas tecnológicas que lo soportan

Áreas implicadas en el objetivo: Secretaría General, Transformación Digital, Campus

2. Resultados de las Auditorías Internas en el área

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

Dada la situación actual, se ha adaptado dicho Programa a un proceso de Auditorías Internas meramente online y centradas especialmente en ISO y en próximos procesos de Renovaciones de Títulos.

Auditorías realizadas:

- Barcelona
- Valencia
- Zaragoza
- Málaga: Alcance ISO
- Madrid: Alcance ISO
- Pozuelo: Idiomas

Pendientes:

- Pozuelo:
 - Universitaria,
 - Business School,
 - Servicios Generales
 - Desarrollo de Negocio.
- Málaga: resto de Áreas
- Pamplona
- Sevilla
- Granada
- Bilbao
- Galicia

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 no se ha realizado, por lo que se debe quitar del Plan Anual de Encuestas, hasta que se retome. 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 una tabla Excel que recoge todos los indicadores de las diferentes Áreas. Se observa la mejora importante en la recopilación y gestión de estas mediciones por parte del personal involucrado.

Comité de Calidad. 28 de abril 2020

Se han recibido todos los indicadores institucionales solicitados, excepto los indicadores de Desarrollo de Negocio y Transformación Digital, los cuales están trabajando y se estima la recepción de los mismos en los próximos días. Con respecto a los indicadores de UDP y Rankings se recibieron, aunque faltaba algún dato, el cual están trabajando y cuya entrega se estima esta semana.

Pendientes solicitar, por error, los indicadores del proceso 3.50.50 Movilidad.

En la medición de los procesos, se detecta que algunos han sufrido modificaciones por lo que se deben actualizar o incluso reubicar en otras Áreas.

- 2.80 Bienvenida y Atención al PDI y PAS
- GR.2.50 Becas
- 3.50.10 Prácticas (Orientación Profesional)
- 3.50.20 Carreras Profesionales (Inserción Laboral)
- 3.50.90 Emprendedores
- 3.50.100 Alumni
- POST-GR.4.10 Promoción Institucional y de Programas
- 4.40 Sistemas de Información.

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

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

Se han recogido desde institucional las siguientes:

1 solicitud de sugerencia para el Dpto. de Marketing de un usuario externo a ESIC que se ha 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 y sobre fumar, que se han gestionado con cierre de la misma.

6. Plan de Formación en el área

A continuación se anexa la formación 2019:



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.

Asistencia a Congresos:

- X Jornadas de Reflexión y Debate de las Unidades de Calidad de las Universidades Españolas. 9 y 10 de mayo de 2019.
- XVII Foro de Almagro, organizado por la Universidad de Castilla-La Mancha y ANECA bajo el título "La acreditación y la excelencia de los títulos universitarios". 7 y 8 de noviembre de 2019. Reunió a representantes del Ministerio con competencias en el desarrollo de la política universitaria, agencias de Calidad y universidades españolas. Asisten Margarita Núñez y Maruchy de Obesso.

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 implantación 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.

La puesta en marcha de las Fichas de Registros por Roles. Ver a continuación:



3- Ficha
Registros_SG_ed 0 AU

Unificación de indicadores en un único documento excel que permita visión global de los mismos según Cadena de Valor de las Áreas.



Indicadores
Institucionales.xlsx

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 en 2019 así como otros que están en marcha en 2020 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.
- Puesta en marcha del **Plan de Igualdad.**

Comité de Calidad. 28 de abril 2020

- Unificación en la medición de Indicadores
- Fichas registros por Roles.

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.

Proceso de Encuestas para el 2019/2020.

Dada la situación actual, con la suspensión de la actividad educativa presencial (artículo 9 del RD 463/2020 de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID – 19), se han suspendido todas las encuestas de satisfacción de los diferentes grupos de interés a nivel nacional.

Esta circunstancia puede afectar a los seguimientos y renovaciones de Títulos (Criterio 7. Satisfacción de los grupos de interés)

11. Política de Calidad para su revisión

A continuación, se incluye la Política de Calidad en vigor

Adjuntar fichero



Política de Calidad
de ESIC Ed.2.pdf

Con el proyecto de ESIC Universidad, se solicitó a las Áreas de Calidad (Institucional, Área Universitaria y Business School), una revisión de la misma.

Para ello, se han organizado dos reuniones y se ha trabajado sobre un borrador de nueva política, pendiente todavía de aprobación por los Decanos, pero se aporta ya que es el estado en el que se encuentra.



20200128 Política
Calidad.docx