



## **Revisión del Sistema de Calidad**

### **del Área POSTGRADO**

**Comité de Calidad de ESIC (extraordinario)**

**03 Julio 2018**

**Elaborado por: Roberto Baztarrica Jarauta**

**Revisado y Aprobado por: Gastón Fornes / Decano de Postgrado y Executive Education**

**Fecha de entrega a Secretaría General y Dirección de Calidad y Acreditaciones: 03/07/2018**

## **INDICE**

### **Contenido:**

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 16/17) y nuevos objetivos en curso 2018 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.....	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 .....	6
7. Mejoras incorporadas en el área.....	6
8. Conclusión Global de la situación del SGC del área y próximos pasos así como las mejoras propuestas para el SGC. ....	7
9. Análisis beneficios y mejoras propuestas de la nueva estructura del Comité de Calidad y Unidad de Calidad.....	8
10. Otros temas que se quieran comentar.....	8

## 1. Objetivos Revisión (Objetivos 16/17) y nuevos objetivos en curso 2018 en el área

Los objetivos del 2016-17 revisados son:



Objetivos 2016-17  
Revisados.pdf

Los objetivos para el 2018 son:

- O1.- Definición de la BS.
- O2.- Estructura académica y de programas.
- O3.- Ordenación académica.

Para ver la revisión de objetivos y acciones 2018, a fecha junio:



Plan\_Acción\_Postgrado\_2018\_revisado\_

## 2. Resultados de las Auditorías Internas en el área

Los resultados de las Auditorías internas al área son:

REGISTRO	POSTGRADO
NCM <sup>1</sup>	12
NC <sup>2</sup>	32
OBS <sup>3</sup>	50
MEJ <sup>4</sup>	5

<sup>1</sup> Incumplimiento con requisitos legales generales tipo GRDP o similares, o bien, legislación que aplica a los Centros de Educación Superior con impartición de Títulos oficiales.

<sup>2</sup> Incumplimiento con una norma establecida en procedimientos/manuales/políticas de ESIC.

<sup>3</sup> No evidencia de incumplimiento según las normativas, pero es susceptible de mejorar.

<sup>4</sup> Observación de una buena práctica que se ha detectado en algún procedimiento.

REGISTRO	BARCELONA	BILBAO	GRANADA	MÁLAGA	PAMPLONA	POZUELO	SEVILLA	VALENCIA	ZARAGOZA	TODOS <sup>1</sup>	TOTAL
NCM				1		4		7			10
NC	1		2			22		5	2		32
OBS	3		1		3	30		9	3	1	50
MEJ						2		3			5

<sup>1</sup> Detectado en todos los campus.

A continuación, el análisis y propuestas de mejora de los procedimientos que generan registros NCM y NC:



Análisis y propuestas  
de mejora.pdf

A modo de resumen, listamos a continuación los principales **procedimientos/políticas a mejorar**:

- POST.2.20 Admisión.
- POST.2.30 Matriculación.
- POST.2.60 Atención al Alumno.
- 2.80 Bienvenida y Atención al PAS y PDI.
- POST.3.10 Diseño, modificación y suspensión de programas.
- POST-GR.3.11 Guías Académicas.
- POST.3.30 Documentación.
- POST.3.40 Programación Académica.
- POST.3.50 Calendario de Programación.
- POST.3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación.
- POST.4.11 Publicación de información sobre titulaciones.

## Comité de Calidad. 3 julio 2018

- 4.20 Gestión de personal.
- Política de Comisión de Titulación.

Por otro lado, las principales mejoras, detectadas en Auditorías Externas, es:

AUDITORÍA EXTERNA	A MEJORAR
Renovación Acreditación MDPO 2017	<b>Recomendación: PERSONAL ACADÉMICO</b> 1.- Se recomienda continuar con el esfuerzo en la mejora de las tasas de acreditación, la proporción del personal a tiempo completo y la investigación de los profesores del Máster. 2.- Se recomienda fomentar la publicación en revistas nacionales e internacionales de impacto, la realización de estancias internacionales, así como la participación en proyectos de investigación competitivos.”
Renovación Acreditación DCNT 2017	<b>Recomendación: PERSONAL ACADÉMICO</b> 1.- Se recomienda adoptar las medidas necesarias para incrementar la actividad investigadora del profesorado del Máster.

A modo de resumen, listamos a continuación el principal procedimiento a mejorar:

- 3.20 Investigación.

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

Una descripción general del Plan de Encuestas puede verse en:

[https://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=garantia\\_encuestas](https://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=garantia_encuestas).

A continuación, el Plan de Encuestas 2016-17, y el borrador 2017-18:



Plan\_Encuestas\_Posgrado\_2016-17.pdf



Plan\_Encuestas\_Posgrado\_2017-18\_bor

Los resultados 2016-17 son:



Resultados 16-17.pdf

La situación del área en el 2017-18:



Situación área 17-18.pdf

Otras encuestas previstas:

<b>SATISFACCIÓN DEL EGRESADO</b>	Dadas las bajas tasas de respuesta en los últimos cursos académicos, se opta por la realización de Informes de Inserción Laboral por Titulación por parte de la UDP.
<b>SATISFACCIÓN DEL ANTIGUO ALUMNO CON ALUMNI</b>	Se propone al Departamento de Antiguos Alumnos la medición de la satisfacción de los antiguos alumnos con las actividades organizadas por la asociación de Antiguos Alumnos (Alumni).

Las propuestas de mejora son:

- Revisión de los ítems de las encuestas para optimizar validez y fiabilidad.
- Automatización de las mismas mediante sistema informático (ERP y CRM –que integre encuestas).

### 4. Medición de Procedimientos (Indicadores)

Las mejoras realizadas en la medición de indicadores son:

- Nuevo formato de medición de indicadores.
- Revisión de los indicadores, junto a la revisión de procedimientos general realizada en 2018. Los nuevos indicadores serán medidos a finales de este año.

## Comité de Calidad. 3 julio 2018

**EN EJECUCIÓN:** Se están recopilando actualmente los indicadores del área, junto a los comunes. La presentación de los mismos se hará mediante el Informe de Resultados Indicadores ESIC Postgrado 2017.

**Propuesta de mejora:** Sistema informático que automatice el cálculo y presentación de indicadores definidos en el sistema de gestión, de modo que puedan eliminarse errores de cálculo humano y se evite trabajo a las áreas.

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

El procedimiento consiste en:

- Recepción del reconocimiento a través del buzón [calidad@esic.edu](mailto:calidad@esic.edu).
- Respuesta al remitente, indicándole la remisión del reconocimiento al servicio correspondiente.
- Recepción de la respuesta por parte del servicio afectado y comunicación de la misma al remitente.

Los registros del Buzón en el 2016-17 (sept.-2016 a ago.-2017) son:



Registros buzón  
16-17.pdf

Presentación de la información por campus y tipo de reconocimiento:

Campus	Sugerencias	Quejas	Felicitaciones	Incidencia
Barcelona	2	0	0	0
Málaga	1	0	0	0
Valencia	0	2	0	0
Pozuelo	7	1	0	2
<b>TOTAL</b>	10	3	0	2

Presentación de la información por grupos de interés y tipo de reconocimiento:

Grupo de interés	Sugerencias	Quejas	Felicitaciones	Incidencia
Sociedad	1	0	0	0
Candidato	2	0	0	0
Alumno	6	3	0	1
PDI	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	10	5	0	2

Respecto a las temáticas de quejas e incidencias, cabe señalar:

- Queja por servicio WiFi.
- Queja por gestión académica: programación y studytours.
- Incidencias por dificultades de acceso al campus virtual/aula virtual.

Los registros del Buzón en el 2017-18 (sept.-2017 a actualidad) son:



Registros buzón  
17-18.pdf

Presentación de la información por campus y tipo de reconocimiento:

Campus	Sugerencias	Quejas	Felicitaciones	Incidencia
Barcelona	2	0	0	0
Málaga	1	0	0	0
Bilbao	0	0	0	1
Valencia	0	1	0	0

Pozuelo	1	1	0	0
<b>TOTAL</b>	4	2	0	1

Presentación de la información por grupos de interés y tipo de reconocimiento:

Grupo de interés	Sugerencias	Quejas	Felicitaciones	Incidencia
Sociedad	2	0	0	0
Candidato	1	0	0	0
Alumno	0	2	0	1
Antiguo Alumno	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	4	2	0	1

Respecto a las temáticas de quejas e incidencias, cabe señalar:

- Queja e incidencia relacionadas con el servicio de prácticas.

Además de este procedimiento, se reciben reconocimientos directamente a través de las Direcciones de programas, y de la Dirección del área en las reuniones con delegados.

Para finalizar, ha de tenerse en cuenta que el servicio de Buzón ha sido menos usado en 2017-18 que en 2016-17; es decir, 6 registros frente a 17 en el curso pasado. Se achaca esta falta de uso a la falta de visibilidad del mismo en la web. Por ello, se propone como *mejora* aumentar la visibilidad del mismo.

## 6. Plan de Formación en el área

El área no ha contado con un Plan de Formación. No obstante, el personal del área ha contado con los siguientes recursos:

- PDI:
  - PDI con dedicación exclusiva y plena, que en su mayoría imparte docencia en el área de Grado, accede al Plan de Formación de esta área.
  - Además, acceden a los beneficios del Departamento de Investigación, ayuda a la investigación a través de Biblioteca, la publicación a través de Editorial y la elaboración de casos/investigación mediante Proyectos Corporativos.
  - Actualmente se está desarrollando un programa de desarrollo de PDI con la *Higher Education Academy*. Las fases del proceso han sido: entrega de propuesta en octubre, recepción de respuesta en abril (review & resubmit); actualmente se está desarrollando una nueva versión de la cual está previsto su envío a finales de julio.
- PAS accede a la Plan de Formación institucional, que suele gestionarse desde Secretaría General: cursos de distintas temáticas y formación en inglés.
- Ambos colectivos tienen a su disposición: descuentos para la formación en programas ESIC, formación no reglada (masterclass, foros, conferencias) y Movilidad.

## 7. Mejoras incorporadas en el área

Las mejoras detectadas en Auditoría Interna son:

REGIS-TRO	CAMPUS	PROCE-DIMIENTO	EXPLICACIÓN	PROPUESTA MEJORA
MEJ	VALENCIA	1.20	Reunión por parte de la Dirección del Campus y la Dirección del Área con los equipos para la presentación de Objetivos al inicio del año, así como reuniones mensuales para su seguimiento.	Se propone extender la práctica a aquellos campus donde no se realice, además de una comunicación formal de los objetivos generales del área y seguimientos a todo el equipo.
MEJ	VALENCIA	POST.3.10	Seguimiento y asesoría de los responsables de programas (Madrid) con el equipo del área de Valencia, mediante reuniones conferencia/Skype.	Se propone el mantenimiento de estas reuniones semanales/periódicas de los responsables de programas con los distintos campus que tengan másters acreditados.
MEJ	POZUELO	POST.3.40	Detectada en el MDMD una programación en base a una secuencia continuada de los seminarios y módulos.	Se propone continuar el trabajo de estructuración en base a ECTS, aplicado a todos los programas.
MEJ	POZUELO	POST.2.80	Bienvenida y atención al profesor por parte de la Dirección del Máster, en MDMD.	Se propone la inclusión en el procedimiento 2.80 de la bienvenida y atención del área académica al PDI, y la extensión de la práctica a todos campus/programas.

A continuación, las mejoras detectadas en Auditorías Externas:

AUDITORÍA EXTERNA	MEJORAS
Renovación y Acreditación MDPO 2017	Puntos fuertes y Buenas prácticas: SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD 1.- El Centro dispone de la Certificación AUDIT de la implantación de su Sistema de Garantía Interna de Calidad.
Renovación y Acreditación DCNT 2017	Puntos fuertes y Buenas prácticas: SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD 1.- El Centro dispone de la Certificación AUDIT de la implantación de su Sistema de Garantía Interna de Calidad.

A continuación, se presentan distintos procesos de mejora actualmente en curso en el área:

- Proceso de Acreditación de MITB y MDM por EFMD.
- Elegibilidad para Reacreditación de IMBA y MiM por EFMD.
- Elegibilidad para acreditación MBM por AMBA.
- Proceso de convergencia de criterios, desde guías académicas/handbooks a política de Admisiones.
- Proceso de desarrollo del diseño y la estructura de lo que serán los programas para graduados de ESIC.
- Desarrollo de la estructura de gestión de la BS.
- Elección de una plataforma de e-books siguiendo política de papel 0.
- Automatización del proceso de notas y Calidad.

Para finalizar, se señala como mejora relevante la puesta en marcha y desarrollo del Proyecto de Revisión y Mejora del Sistema de Gestión (procedimientos y políticas). Siguiendo dicho sistema de gestión, se presentarán próximamente Informes Anuales de titulaciones: uno por cada Máster Universitario y uno conjunto de titulaciones propias. En dichos informes se recogen propuestas de mejora.

Propuesta de mejora: Ídem.; sistema informático.

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

Se presenta como conclusión de situación del Sistema de gestión la revisión de procedimientos del área, como aspecto crítico de definición de procesos, que serán aplicados en el próximo curso académico:

Los procedimientos que están bajo este grupo de trabajo son 8, además de 5 políticas:

- 5 procedimientos del Bloque 3 (Servicios formativos) exclusivos de Postgrado,
- 3 procedimientos del Bloque 4 (áreas de apoyo), comunes con el área de Grado, referentes a:
  - La publicación de información sobre titulaciones en web.
  - La evaluación de la actividad docente.
  - La evaluación de la actividad investigadora.
- 2 políticas exclusivas del área, referentes a:
  - La normativa académica del área.
  - La normativa académica del proceso de admisión.
- 3 políticas, comunes al área de Grado, referentes a Comisiones de titulación, coordinación docente y documentaciones.

El estado de la revisión de procedimientos es:

Finalizados	Pendientes últimas modificaciones	En fase revisión/elaboración
- 3.10 Diseño/modificación y suspensión - 3.40 Programación académica - 4.11 Publicación información titulaciones	- Política Académica de Admisión - 3.60 Formación, aprendizaje y evaluación - 3.70 Gestión Académica - 3.30 Documentación - 4.20.30.30 Evaluación Actividad Investigadora - 4.20.30.20 Evaluación Actividad Docente - Política Académica	- Política de coordinación docente - Política de Comisión de Titulación - Política de documentación
Otros documentos relacionados (Ordenación Académica)	Política de Calificaciones Política de Conservación de pruebas de evaluación	

En cuanto a las fases de revisión con personas:

- Nos encontramos en la primera fase de elaboración, que corresponde a un grupo de cuatro personas: Decano, DETL, Directora de Calidad y Responsable de Calidad.
- Está pendiente la reunión del grupo de trabajo: 10 personas (personal) que representan a las distintas áreas implicadas, para compartir y aportar mejoras a los procedimientos.
- Está pendiente la reunión con los grupos de interés, para compartir y aportar mejoras.
- Está pendiente compartirlos con campus, para que aporten las casuísticas y valoren la implementación de procedimientos.

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

El Sistema de Calidad ha ayudado a mejorar, tanto el diseño de los programas como la implementación de los mismos. Dentro de este proceso se proponen los siguientes pasos:

- Fortalecer el foco en el logro de objetivos de aprendizaje,
- desarrollar un sistema de medición y análisis de impacto de la enseñanza,
- analizar y fortalecer el sistema de evaluación de los estudiantes para que sus resultados puedan incorporarse en forma más eficiente al proceso de aprendizaje,
- mejorar la velocidad de respuesta a las inquietudes planteadas por los alumnos.

### **10. Otros temas que se quieran comentar.**

