

INFORME DE REUNIÓN	Reunión de Revisión del Sistema <input checked="" type="checkbox"/> N° 4
	Reunión extraordinaria del Comité de Calidad <input type="checkbox"/> N°
	FECHA : 12/05/10 Y 21/07/10

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)

José María Suárez (Director Adjunto a la Dirección General)

Julián Peinador (Director Adjunto a la Dirección General)

Joaquín Calvo (Vicedecano de Postgrado)

Segundo Huarte (Vicedecano de Grado y Director EMBA)

Richard Lander (Director de ESIC Idiomas y Plataformas Tecnológicas, no asiste a la reunión pero envía sus reflexiones)

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:

1.	Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas.....	3
2.	Resultados de las Auditorías Internas.....	7
3.	Datos relativos al seguimiento de proveedores.....	7
4.	Satisfacción y sugerencias de los clientes (cuestionarios).....	7
5.	Reconocimientos del cliente.....	8
6.	Datos del funcionamiento de los procesos (indicadores).....	8
7.	Datos de la Conformidad del servicio (No conformidades levantadas por Calidad).....	8
8.	Acciones Correctivas y Preventivas.....	8
9.	Plan de Formación.....	8
10.	Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora).....	9
11.	Mejoras incorporadas.....	9
12.	Definición de los Objetivos de la Calidad.....	9
13.	Política de Calidad para su revisión.....	9

DESARROLLO

1. Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas

Primero se chequea el cumplimiento de los objetivos establecidos para el 2009.

Cumplimiento Objetivos 2009: GRADO

1.- Actualizar el Porfolio de Productos/Carreras (contexto de Bolonia):

- Diseñar Nuevo Plan de Estudios para la Carrera Privada.
- Introducir nueva carrera oficial de Marketing
- Adecuar Carreras Oficiales: ADE y Publicidad

Se han cumplido todos los Objetivos al amparo de la aprobación de las Carreras Oficiales Plan Bolonia (septiembre 2009)

Se ha diseñado el Plan de Estudios de la Carrera Privada y se ha introducido dicha carrera en el curso 2009/10, a la par que los Grados Oficiales.

2.- Implantación y Desarrollo ISO 9001 en Grado. (Obtención Certificado)

- Tratar el tema de Calidad en todas las Reuniones de Directores de Departamento y en todas las reuniones Internas de los distintos Departamentos.
- Certificación alcanzada en Mayo 2009

3.- Mejorar la Coordinación con los Campus:

- Homogeneizar Procedimientos y Política Académica** (Proc. Justificación Faltas, Proc. Valencia, Proc. Barcelona)

Política Académica de Grado elaborada y Aprobada en noviembre de 2009

-**Mínimo 3 visitas/año del Vicedecano** a cada campus (Inicio: Claustro; 2º Cuatrimestre y final de curso)

-**Directores de Dpto.: de Marketing y de Dirección de Empresas:** 2 visitas año/campus (excepto Barcelona y Valencia donde será sólo 1 visita/año)

-**Directores de Dpto.: de Investigación de Mercados y de Finanzas:** por lo menos 1 visitas año/campus

-**Resto de Directores de Dpto.:** no necesaria visita, pero si contacto por mail o telefónico con campus, mínimo 3 al año.

Régimen de visitas de Directores de Departamento a los campus: CUMPLIDO

Cumplimiento Objetivos 2009: EXECUTIVE EDUCATION

1. Llegar en todas las áreas y consolidar el **ratio de satisfacción de los participantes** en los programas de Executive: 7,5

Ratio de satisfacción de los participantes de los programas de EE

- In company 8,49
- Programas Abiertos 8,55
- Programas Dirección 8,3
- Creación y desarrollo 8,5

Mayo de 2010

2. Conseguir establecer una **relación entre la valoración media de los profesores y su carga de trabajo** y/o colaboración con el área de Executive:
- Valoración media de más de 8,5: Incremento de negocio
 - Valoración media de menos de 6,5: disminución de negocio

Respecto a la relación entre la valoración media de los profesores y su carga de trabajo recuerda que comentamos que se ha hecho la valoración pero que en muchos casos no es posible llevarlo a cabo, bien por la carga horaria que ya tienen los ponentes buenos como por la coyuntura del mercado

Cumplimiento Objetivos 2009: POSTGRADO

1. Puesta en Práctica de la nueva aplicación informática de evaluación de los alumnos a los profesores.

Se consiguió, en su totalidad, en el mes de Noviembre de 2009. En el mes de Julio se hizo una prueba piloto con dos programas en Madrid, el MMI y el MBA de mañana y en la sede de Sevilla con el programa EMBA.

En el mes de Octubre y Noviembre, se acabó de completar la aplicación para todos los programas y todas las sedes, exceptuando: Valencia y Barcelona que por problemas en el sistema informático, no se pudo implantar esa aplicación a tiempo

2. Seguimiento de las actividades de los directores de Programa, especialmente de la Comisión de Marketing y Sedes.

Se cumplió de la siguiente manera: la Comisión de Marketing fue cancelada por la dirección General y en su lugar se nombró un Comité de Expertos que son quienes han trabajado en la transformación del programa GESCO de fin de Semana, y en el programa MPC. Estos dos programas, han sido modificados en el mes de Marzo de 2010. El seguimiento de la actividad de los directores de programa en la distintas sedes, se hizo de una manera directa y personal, motivo: son solo cuatro los directores que visitan las sedes, los Sres: Arranz Afuera (todas las sedes), Huarte Martín (todas las sedes), Pérez-Carballo Veiga (Granada, Pamplona, Bilbao y Sevilla) y Cervera Fantoni (Barcelona, Bilbao y Pamplona), el seguimiento consistió en conversaciones particulares con ellos.

3. Celebrar dos reuniones con los delegados de los alumnos; una a mediados del programa y otra a finales.

Se cumplió en su totalidad. Las dos reuniones tuvieron su momento en los meses de Febrero y Junio de 2009.

4. Actualización programas.

Se cumplió prácticamente en todos los programas. Para ver las diferentes actualizaciones de los programas, remitirse a los documentos que se han entregado al departamento de calidad, los llamados: "Formato de Control de Diseño y Formato de Planificación de Diseño".

Cumplimiento Objetivos 2009: IDIOMAS

1. Mantener el grado de satisfacción del alumnado respecto al profesorado.

Objetivo cumplido en la media de los campus.

Cumplimiento Objetivos 2009: PLATAFORMAS

Cumplimiento Objetivos 2009: GENERALES

ACREDITACIONES

1. Acreditación AUDIT (Responsable Dirección Calidad)

Obtener la Acreditación del Diseño de nuestro Sistema de Calidad

En progreso y con un positivo condicionado que sabremos a finales de mayo si finalmente es POSITIVO.

CERTIFICACIONES

2. Adecuar el Modelo de Calidad implantado en las áreas certificadas ISO a la Norma ISO (Responsable Direcciones Académicas y Sec. General para Gestión)

- Reducir el número de No conformidades referentes al desconocimiento del modelo por el personal;

Por el grado de NC por áreas se han reducido en todas las áreas

- Reducir No Conformidades con respecto al Proceso de Compras;

Se ha reducido el número de NC de este proceso de 24 en 2009 a 8 en 2010

- Adaptar Cuestionarios Satisfacción a una nueva versión

Desarrollado, pendiente puesta en marcha en área de Grado curso 2010/2011.

3. Certificación ISO en Grado

Obtenida.

PROMOVER DESDE ESIC LOS MODELOS DE CALIDAD

4. Club Excelencia en Gestión

- Asistencia a los Foros Excelencia e Innovación.

Se ha asistido por parte de GSG a 6 convocatorias del Foro Excelencia, (en una de ellas GSG dio una ponencia)

JAC asistencia a 4 convocatorias del Foro Capital Humano.

Nuevo Foro "Valores Sociales" dónde nos representa José Luis Ángel (3 convocatorias asistidas hasta el momento).

- Formar parte de Foro Universidades

Asistencia la Foro Anual, y desde Abril de este año se asiste además a las reuniones del Comité Coordinador del Foro Universidades,

Se ha formado parte de un Grupo de Trabajo durante el 2009 dentro del Foro Universidades sobre Relaciones audit./EFQM.

Mayo de 2010

- **Formar parte del Órgano de gobierno del Club**

Se ha asistido a 1 convocatoria del Órgano de Gobierno por parte de SRC y GSG.

5. Comité de Calidad de la AEC

- **Asistencia a los Comités de Calidad.**

GSG ha asistido a 3 convocatorias. (trimestrales)

- **Formar parte del Órgano de Gobierno del Comité**

GSG ha asistido a 3 convocatorias del órgano de gobierno. (Trimestrales)

Además GSG ha dado 2 ponencias en órganos de calidad:

- Junto a Telefónica en un Foro de Excelencia sobre “Tratamiento de Quejas” Abril 2010 en Sede de Telefónica.
- En el Congreso Intercomités de la AEC en Universidad de Comillas sobre “Tratado de Bolonia, Universidad y Empresa” Diciembre 2009. Directora de Calidad. (Diciembre 2009)
- Asistencia a un Congreso de Vicerrectorados de Calidad de Universidades españolas en Universidad de Cádiz (Noviembre 2009). (Gracia Serrano)
- Asistencia a Reunión de Escuelas de Negocios Europeas socias de EMBA Council (María Baldonado). (Mayo 2010)
- Se han escrito dos artículos en la Revista de la AEC firmados uno por Gracia Serrano y otro por José Luis Angel.
- Asistencia a Convocatoria de ANECA para Universidades Españolas (Vicerrectorados de Calidad) para informar de Proyectos de Acreditaciones. (Gracia Serrano)
- Asistencia a Foro Anual del Foro Universidades en la Universidad de Burgos (Gracia Serrano y Teresa Freire) (Abril 2010)
- Visitas a los Campus previas a Auditorías Internas (Gracia Serrano) (Enero y Febrero de 2010)
- Auditorías Internas (Teresa Freire y María Baldonado) (Marzo y Abril 2010)

2. Resultados de las Auditorías Internas

En la Reunión de Revisión del Sistema, la unidad de calidad presenta el Informe de Auditoría ante los asistentes y comentan en términos generales los puntos fuertes y débiles del Modelo de Calidad detectados a través de las auditorías.

COMPARATIVA DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA 2010 CON 2009

	2009	2010	
PROCESOS	NC	NC	% Variación
TOTAL	180	112	-38

Puntos Positivos: la mejora en el grado de NC de toda la Escuela.

Puntos de Mejora: Continuar con la reducción de NC en las áreas.

3. Datos relativos al seguimiento de proveedores

Debido a 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 avanzará en el soporte informático adecuado compartido para aprovechar sinergias y hacer seguimientos centralizados.

4. Satisfacción y sugerencias de los clientes (cuestionarios)

GRADO Y POSTGRADO

El año académico 2009 a 2010 no se pudieren recabar encuestas en grado ni postgrado debido al desarrollo de la nueva plataforma.

Este año se ha lanzado la primera encuesta con la nueva plataforma a un Grupo EMBA y se ha recabado un 30% de muestra.

Se prevé el lanzamiento para el resto de programas de grado y postgrado en la finalización del curso.

De antemano se es consciente de que el número de encuestas a recopilar será menor que antes pero se adecuará a tamaños de muestra que aporten datos representativos sobre las valoraciones de los Alumnos.

ALUMNOS DE INTERCAMBIO/INTERNACIONALES

Se efectuó la primera encuesta a alumnos de intercambio en mayo 2009, y se ha efectuado de nuevo en junio 2010.

En el 2009 la muestra fue significativa en algunos convenios y en otros no.

En 2010 ha sido una muestra baja, se han quedado de que la encuesta no sea anónima, y para el siguiente año académico se efectuará la encuesta a través de la plataforma nueva.

La satisfacción media del 2010 en relación al 2009 se ha mejorado de 3.44 a 4.02 puntos (en cuánto al servicio del Dpto. de Relaciones Internacionales como

Mayo de 2010

información previa al curso). En cuanto al servicio de seguimiento de ayuda del Dpto. de Relaciones Internacionales durante el programa ha aumentado un punto, pasando de 3.13 a 4.29 puntos. También ha mejorado, 4.25 a 4.39 puntos, la valoración de la experiencia internacional por parte del alumno de intercambio.

5. Reconocimientos del cliente

Ver Informe “Informe de Reconocimientos 2006 a 2010”.

Conclusiones y acciones propuestas: Es necesario que las solicitudes a través de la página web solo lleguen exclusivamente a la Unidad de Calidad y no como hasta ahora que pasan por Webmaster y después son reenviadas a la Unidad de Calidad, Es necesario guardar una confidencialidad y que lleguen todas las que se solicitan.

6. Datos del funcionamiento de los procesos (indicadores)

Ver Informe “Resultados de Indicadores de ESIC de 2009”.

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

Tal y como recogíamos en la revisión del Sistema de Calidad 2009, se siguen sin registrar el grado adecuado de incidencias en las áreas. En el área de Postgrado este año se puso en marcha un nuevo Software pero a pesar de ello no se han estado registrando.

8. Acciones Correctivas y Preventivas

Se han gestionado adecuadamente las acciones correctivas pertinentes de las no conformidades o quejas originadas en el año 2009/2010.

En el Área de Idiomas, el Plan de Mejora iniciado sobre la contratación de profesorado está enmarcado dentro de Acciones Preventivas.

Se ha modificado la forma de documentar las Acciones para que sea más fácil su seguimiento. Seguimos recogiendo Acciones Correctivas originadas de las Auditorias y no así del día a día, debido a que internamente no se quiere notificar incidencias.

9. Plan de Formación

Estimamos que se han cumplido en un 50% aproximadamente. Es de señalar que el programa formativo de inglés para el personal este año no se ha implementado aunque fue aprobado por la Dirección.

10. Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora)

Ver Informe “Informe de Reconocimientos 2006 a 2010”. Ver Estudio Merco 2010

11. Mejoras incorporadas

Las mejoras realizadas a cabo en las distintas áreas son las siguientes:

Área Executive: Al igual que existe en las Áreas de Grado y de Postgrado, se ha elaborado una Política Académica para el Profesorado de este área ya que se identificaba como una carencia.

Asimismo, Se ha preparado por parte de la dirección de In Company un formato para agrupar las actividades desarrolladas por los responsables de EE en los campus, tipificando los datos y para cumplimentar periódicamente y enviar al personal de EE.

Área de Grado: Dentro de esta área se modifica el Proceso de Admisiones y de elaboración de horarios, elebaróndase este último carácter anual en vez de cuatrimestral.

Área de Postgrado: En esta área se ha procedió también a la Mejora del Proceso de Admisiones.

Área Idiomas: Esta área ha tratado el tema de la contratación del profesorado recibiendo asesoramiento profesional para el mismo

12. Definición de los Objetivos de la Calidad

La Directora de Calidad hace lectura de los **objetivos de calidad propuestos** para 2009.

Son propuestos objetivos para cada uno de los puntos de la Política de Calidad. Para ello intercala cada punto de la Política de Calidad con los objetivos asociados. Comenta que los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad.

Los objetivos de calidad son aprobados por unanimidad. Se adjunta a esta acta copia de los objetivos de calidad

13. Política de Calidad para su revisión

La Política de Calidad se revisa y se aprueba continúe su edición anterior.

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).