

INFORME DE REUNIÓN	Reunión de Revisión del Sistema <input checked="" type="checkbox"/> N° 5
	Reunión extraordinaria del Comité de Calidad <input type="checkbox"/> N°
	FECHA : 1/06/11

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)**
- Joaquin 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)**

Excusan:

- Richard Lander**

INDICE

Contenido:

1.	Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas.....	3
2.	Resultados de las Auditorías Internas	11
3.	Datos relativos al seguimiento de proveedores.....	12
4.	Satisfacción y sugerencias de los clientes (cuestionarios)	13
5.	Reconocimientos del cliente (felicitaciones, quejas y sugerencias)	13
6.	Datos de la Conformidad del servicio (No conformidades levantadas por Calidad)	14
7.	Acciones Correctivas y Preventivas.....	14
8.	Plan de Formación.....	14
9.	Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora)	14
10.	Mejoras incorporadas	14
11.	Definición de los Objetivos de la Calidad	16
12.	Política de Calidad para su revisión.....	16

DESARROLLO

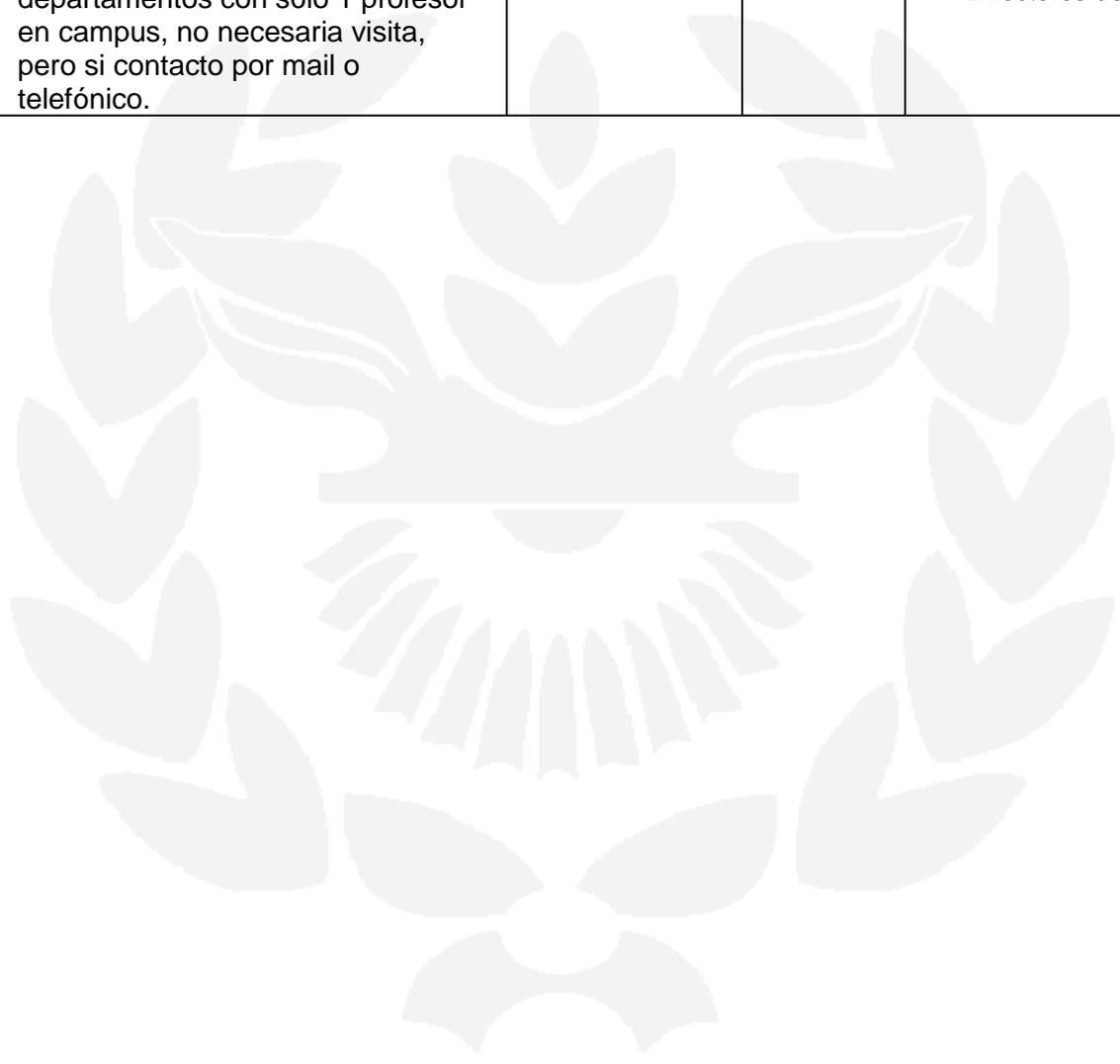
1. Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas

Primero se chequea el cumplimiento de los objetivos establecidos para el 2010.

Cumplimiento Objetivos 2010: GRADO

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO
<p>1.- Desarrollo de nuevo Porfolio de Grado (contexto de Bolonia):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones con delegados de Primer Curso 2. Elaborar los Syllabus de Segundo Curso (Grado Oficial) 3. Reuniones con Directores de Departamento 4. Elaborar los Syllabus de 2º, 3º y 4º de la Carrera Privada de Marketing. 5. Desarrollo especialidad Internacional, Carrera Privada 6. - Reuniones con Tutores 	<p>Decano, Vicedecano de Grado y Directores de Dpto. que estén trabajando directamente en ello</p>	<p>2009/2010</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizadas: Actas correspondientes 2. Elaborados: Syllabus archivados 3. Realizadas: Actas correspondientes 4. Elaborados: Syllabus archivados 5. En proceso: Finalización 2010/11 6. Realizadas: Actas correspondientes
<p>2.- Renovación Certificación ISO 9001</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de Desviaciones detectadas anteriormente 2. Revisión de las No Conformidades 3. Revisión de los Procedimientos 4. Elaboración de la Política de Grado 	<p>Decano, Vicedecano de Grado y Todos Directores de Dpto., Directores de Campus y Unidad de Calidad</p>	<p>2009/2010</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizado y revisado 2. Realizado y revisado 3. Realizado y revisado 4. Elaborada y firmada con fecha 2/11/2009. Disponible en eriete/calidad
<p>3.- Mejora de la Percepción de la Calidad del Profesorado</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinación de asignaturas a nivel departamental 2. Mejora de la valoración en las encuestas individuales/asignatura/departamentales 3. Seguimiento de Reconocimientos e Incidencias de Profesores 	<p>Decano, Vicedecano de Grado, Directores de Departamento y Profesores</p>	<p>2009/10</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizada por los Directores de Departamento al inicio y al final del curso 2. Datos comparativos: Enero 2009: 7.75 Enero 2010: 7.76 Abril 2009: 7.71 Abril 2010: 7.69 3. Análisis de los mismos realizados por el Vicedecano de Grado en el Informe: Evaluación del Profesorado de Grado. Año académico 2009/10

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO
<p>4.- Mejorar la Coordinación con los Campus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mínimo 3 visitas/año del Vicedecano a cada campus (Inicio: Claustro; 2º Cuatrimestre y final de curso) 2. Directores de Dpto.: de Marketing y de Dirección de Empresas: 2 visitas año/campus. 3. Resto de Directores de Dpto: 1 visita al año. Aquellos departamentos con sólo 1 profesor en campus, no necesaria visita, pero si contacto por mail o telefónico. 	<p>Vicedecano de Grado y todos Directores de Dpto., y Directores de Campus</p>	<p>2009/10</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizadas (programación en agenda) 2. Realizadas (Actas de los Directores de Departamento) 3. Realizadas (Actas de los Directores de Departamento)



Cumplimiento Objetivos 2010: EXECUTIVE EDUCATION

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO
.- Llegar en todas las áreas y consolidar el ratio de satisfacción de los participantes en los programas de Executive: 7,7.	Directores de cada Área en Executive	2009/10	Cumplido
2.- Lanzamiento de nuevos programas: En Programas abiertos lanzar al menos 3 programas nuevos.	Directores de cada Área en Executive implicada	2009/10	Cumplido
En formación a medida desarrollar al menos 3 programas on-line o blended learning	Directores de cada Área en Executive implicada	2009/10	Cumplido



Cumplimiento Objetivos 2010: POSTGRADO

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO
1. Implantación de un programa ON-Line en el Master MMI.	Director de Programa	2009/2010	Desestimado por el Comité de Dirección
2. Elaborar quince nuevos cuadernos de documentación hasta llegar a un total de 38.	Directores de Programas	2009/2010	Cumplido
3. Definir el contenido del nuevo programa IEMBA en inglés para su publicación en folletos y página web, antes del 31 de enero de 2010.	Director de Programa y Vicedecano	2009/2010	Desestimado por el Comité de Dirección
4. Seguimiento de la nueva aplicación informática de evaluación de profesores por alumnos y propuestas de mejora.	Vicedecano y Directores de Programa	2009/2010	Cumplido

Cumplimiento Objetivos 2010: IDIOMAS

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO
1. Mantener el grado de satisfacción del alumnado respecto al profesorado.	Director de Idiomas de cada centro	Junio 2010	Cumplido

Cumplimiento Objetivos 2010: PLATAFORMAS TECNOLOGICAS

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO
Unificación de las 4 versiones internacionales en una sola versión de carácter mundial.	Director de Business Game	Julio 2010	Cumplido
Realización de una final presencial internacional y constitución de un tribunal internacional que evaluara a los 6 equipos ganadores	Director de Business Game	Julio 2010	Cumplido
Continuar adaptando mejoras según los puntos de Auditoria CEL que se indicaron.	Vicedecano de Postgrado	Junio 2011	Cumplido



Cumplimiento Objetivos 2010: GENERALES

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO
GENERALES			
Acreditaciones			
Acreditaciones Institucionales (Tipo Audit, Docencia, ISO, EFQM)			
Responsabilidad Dirección Calidad			
Acreditación AUDIT Obtener la Acreditación del Diseño de nuestro Sistema de Calidad	Liderazgo: Directora de Calidad Responsables: Direcciones de todas las áreas	Junio 2009	Cumplido
Acreditación Docencia (grado y postgrado) Poner en marcha el sistema de evaluación bajo el Programa de ANECA y ser evaluados por ANECA.	Liderazgo: Decano Responsables: Dirección de Calidad y Vicedecanos Grado y Postgrado	Junio 2011	En proceso.
Certificaciones y Sellos Excelencia			
Adecuar el Modelo de Calidad implantado en las áreas certificadas ISO a la Norma ISO: reducir el número de No conformidades en Auditorias: Área postgrado Proceso de Admisiones Proceso de Gestión de Personal (implementando los nuevos procedimientos de evaluación del personal y mejorando la implantación del procedi. De contratación y formación)	Vicedecano de Postgrado Dirección Comercial y Marketing Secretario General	Auditorias 2011	Cumplido

OBJETIVO PROPUESTO PARA EL SIGUIENTE PLAZO	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO
Adaptar el Campus de Barcelona a los procedimientos institucionales procediendo a la eliminación del procedimiento específico para ellos de grado y postgrado.	Vicedecano de Grado, Vicedecano de Postgrado y Director Adj. A la Sec. General	Junio 2011	Cumplido
Implementar el nuevo sistema de evaluación de satisfacción del Alumno hacia el Profesor en el área de Grado	Dir. Adj. A la Sec. General	Año académico 2011/2012	Cumplido
Implementar el nuevo sistema de evaluación de satisfacción en todo grado y postgrado del Alumno hacia la Escuela en todos las tipologías (alumnos nacionales, internacionales, satisfacción sobre el buzón)	Dir. Adj. A la Sec. General	2009/2010	Cumplido
Incrementar el grado de identificación de NC fuera de auditorías en las áreas de Grado y Postgrado	Dirección de Calidad y Vicedecanos	Auditorías de 2010	En proceso
Puesta en marcha del Primer Plan de Igualdad en ESIC, y la certificación del mismo por parte del Ministerio de Igualdad	Secretario General con apoyo de Director de Ex. Ed. Instituciones y UCA	Junio 2010	En proceso

Promover desde ESIC los Modelos de Calidad			
Mayor visibilidad en órganos de visibilidad y representatividad en áreas de calidad académicas e institucionales			
Club Excelencia en Gestión Mantener la actividad en el Club con la asistencia a los Foros: <i>Foros Excelencia</i> <i>Foro Universidades</i> <i>Foro de Valores Sociales</i> <i>Foro Capital Humano</i> Y Continuar en el Órgano de gobierno del Club	Directora de Calidad/Director de Prácticas y Carreras Prof./Director de RSC Director General	2009/2010	Cumplido
Comité de Calidad Mantener la actividad actual con la asistencia a: Comités de Calidad. Formar parte del Órgano de Gobierno del Comité	Directora de Calidad	2009/2010	Cumplido
Presencia de ESIC en Congresos organizados por: Ministerio de Educación, Aneca, ACAP, o similares.	UCA	2009/2011	Cumplido

2. Resultados de las Auditorías Internas

En la Reunión de Revisión del Sistema, la unidad de calidad presenta el Informe de Auditoría Interna 2011 ante los asistentes y comentan en términos generales los puntos fuertes y débiles del Modelo de Calidad detectados a través de las auditorías.

En las Auditorías se han registrado como:

NC: no conformidad cuándo se ha incumplido con una norma establecida en procedimientos/manuales/políticas de ESIC.

OBS: observación cuándo no evidencia de incumplimiento según las normativas pero es susceptible de mejorar.

Es de señalar que los Auditores han auditado con objetividad y contrastado con los auditados las OBS y NC antes del envío oficial a la Dirección respectiva.

La tabulación de datos podría haber ocasionado alguna errata que se corregiría de haber sucedido.

Una vez ya están identificados los incumplimientos (NC) y mejoras (OBS), la Unidad de Calidad apoyará a los afectados para que se corrijan o mejoren las cuestiones planteadas.

GENERAL ESIC (aplica a todos los campus)

Se han realizado las auditorías en las mismas ubicaciones y con la misma intensidad que otros años.

Puntos Positivos: Se han bajado los incumplimientos de procedimiento de un 8% respecto a las auditorías del 2010. (de 122 a 112 NC)

También se han bajado las Observaciones en el 2011 (de 80 a 73).

Puntos a Mejora:

- Procedimiento de Incidencias
- Procedimiento de Compras y Proveedores
- Procedimiento de Gestión del Personal

3. Datos relativos al seguimiento de proveedores

Se mantienen la misma necesidad que se indicó en el Comité de Calidad del año pasado 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 propone como objetivo de calidad para el 2011 /2012

El Director General entiende la necesidad planteada y propone que se analice en detalle.

Sobre el Proveedor principal de la Escuela:

Profesor colaborador (Grado y Postgrado)

La Unidad de Calidad ha elaborado y entregado un informe de evaluación del profesorado tanto de Grado como Postgrado.

Es mejorable el que el informe se entregue antes de las programaciones docentes (Junio) con la recepción de las evaluaciones que existan hasta la fecha (todas en grado pero en postgrado faltaría dos meses de algunos master)

Profesor colaborador (Executive)

El propio área que desarrollo un sistema de evaluación total del claustro en 2009, van a realizar otra evaluación anual mejorada para 2011 (con las valoraciones de 2010 y comparadas con las de 2009).

Profesor colaborador (Idiomas)

La propia área va a desarrollar un sistema de evaluación global del claustro en 2009,

4. Satisfacción y sugerencias de los clientes (cuestionarios)

Satisfacción del alumno hacia la Escuela

El procedimiento de plan de encuestas a **Grado** debe ser rediseñado y puesto de nuevo en marcha en el curso 2011/2012.

Sin embargo, el área de **Postgrado** ha mejorado significativamente el grado de muestra debido a que las encuestas se enviaron en la mitad del programa académico.

El proceso de satisfacción de las áreas de **Executive Education** e **Idiomas** está implementado y se desarrolla según lo establecido.

Los **Programas de Dirección**, que se trasladan al área de Postgrado, están en proceso de análisis para incorporarles al proceso de encuesta de satisfacción de Escuela que actualmente se desarrolla en dicha área.

Satisfacción del alumno hacia el Profesor

Está implementado el procedimiento en todas las áreas pero con diferentes tecnologías.

La nueva plataforma que se trabaja en Postgrado permite una automatización alta y si fuera factible el llevarla a cabo en el área de Grado, con un plan de encuestas y cuestionario adaptado al perfil grado.

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

Los datos relevantes son:

- Evolución de solicitudes del 2009 al 2010, de 60 a 132, suponiendo un 131%, de las cuáles mayoritariamente han sido las quejas.
- Mayoritariamente se solicitan a través del Buzón Virtual.(62%)
- Un nuevo canal de entrada y gestión a reconocimientos, las redes sociales.
- Aumento de las quejas del 2009 a 2010, de 18 a 64. (suponen un 42% del total de solicitudes)
- Aumento de las sugerencias del 2009 al 2010, 34 a 52. (suponen un 42% del total de reconocimientos)
- Pozuelo, Navarra, Valencia y Zaragoza, son los campus dónde mayoritariamente se reciben reconocimientos.
- Las áreas que mayoritariamente se ven involucradas en las respuestas, y en su caso resolución, de los reconocimientos son (de mayor a menor): Carreras Prof., Dirección Académica, Eriete, Mantenimiento y Tic.

Datos del funcionamiento de los procesos (indicadores)

Ver Informe “**Resultados de Reconocimientos de ESIC de 2006 a 2011**”.

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

Tal y como recogíamos en la revisión del Sistema de Calidad 2010, se siguen sin registrar el grado adecuado de incidencias en las áreas fuera de las auditorías internas y externas.

En el área de **Postgrado** este año se puso en marcha un nuevo Software pero a pesar de ello no se han estado registrando hasta hace escaso tiempo que se están empezando a registrar.

El área de **Idiomas** sí está generando y gestionando incidencias.

7. Acciones Correctivas y Preventivas

Se han gestionado adecuadamente las acciones correctivas pertinentes de las no conformidades o quejas originadas en el año 2010/2011.

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 Auditorías y no así del día a día, debido a que internamente no se quiere notificar incidencias.

En el **Área de Grado**, se ha incorporado una acción correctiva en el sistema de comunicación para contratación o cese de personal docente, surgida a raíz de las auditorías internas 2011.

8. 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 sólo se ha cumplido para los puestos directivos de la Escuela autorizados por el Decano y gestionados desde la Dirección de Idiomas de Madrid.

Necesario plan de mejora para gestionar las formaciones solicitadas y su puesta en marcha.

9. Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora)

Ver Informe "**Informe de Reconocimientos 2006 a 2011**". Ver Estudio Merco 2011.

10. Mejoras incorporadas

Las mejoras para todas las áreas han sido importantes a lo largo del año académico gracias a la nueva creación de grupos de mejora por área, donde intervienen directiva académica y gestión. Las mejoras están registradas en sus correspondientes Actas.

Aún está pendiente la puesta en marcha de reuniones de mejora institucional, dónde participen según la mejora a tratar, el personal afectado de distintas áreas que dan apoyo a servicios institucionales como son: Prácticas y Carreras Prof., Antiguos Alumnos, etc.

A continuación, se indican las mejoras más relevantes llevadas a cabo en las distintas áreas son las siguientes:

Área Executiva: a lo largo del año 2010 se llevaron a cabo 4 reuniones de mejora específicas del área de las cuales surgieron mejoras:

- Mejora de la Hoja de entrevista personal para los Programas Superiores
- Elaboración de una plataforma para poder gestionar el Informe de Actividad de EE, con la recopilación de datos de las sedes

Área de Grado: a lo largo del año 2010 se llevaron a cabo 4 reuniones de mejora específicas del área de las cuales surgieron mejoras:

- Elaboración de la Política de Admisiones de Grado
- Creación de los Cuadernos de Documentación
- Elaboración de la Política de Documentaciones
- Elaboración de Informe de Evaluación del Profesorado de Grado (2009/10)
- Cuentas de correo electrónico de profesores: edu.es

Área de Postgrado:

- Implementación de las encuestas de profesores y satisfacción final mediante plataforma electrónica.
- Mayor uso de la herramienta que recoge las incidencias de postgrado por parte de los distintos campus incluidos Madrid.

Área Idiomas:

- Adecuación de formación blended en los programas de Grado.

Áreas Institucionales:

Puesta en marcha de Políticas de Firmas para Correos electrónicos y Artículos (en caso de docentes), para una mejora en la imagen corporativa de ESIC.

11. Definición de los Objetivos de la Calidad

La Directora de Calidad hace lectura de los **objetivos de calidad propuestos** para 2010/2011.

Dado que la revisión del sistema se realiza con retraso (1 junio de 2011) será necesario realizar una revisión del **Sistema de Calidad Extraordinaria en octubre de 2011.**

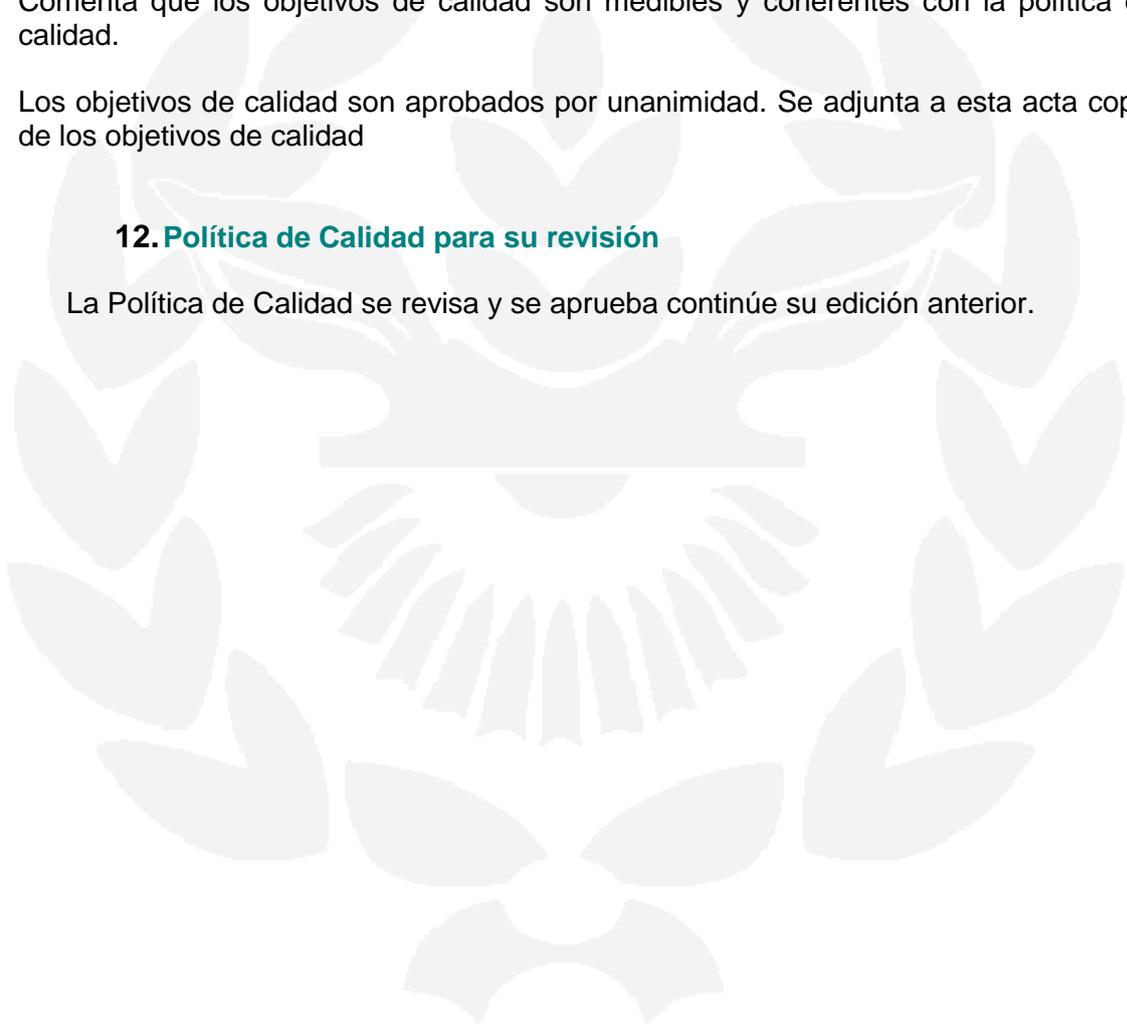
La **Revisión del Sistema de Calidad Extraordinaria**, se revisará el cumplimiento de objetivos de 2010/2011 y se propondrán para su revisión y aprobación por el Comité de Calidad los objetivos de calidad 2011/2012.

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

12. 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).