

INFORME DE REUNIÓN	Reunión de Revisión del Sistema <input checked="" type="checkbox"/> N° 9
	Reunión extraordinaria del Comité de Calidad <input type="checkbox"/> N°
	FECHA : 5/5/16

ASISTENTES

- Simón Reyes (Director General de ESIC) Justifica su ausencia
- Francisco Javier Larrea (Secretario General de ESIC) Justifica su ausencia
- Eduardo Gómez (Director Adjunto a la Dirección 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)
- Joaquin Calvo (Vicedecano de Postgrado)
- Segundo Huarte (Vicedecano de Grado)
- María Baldonado (Directora Idiomas)
- Enrique Benayas (Director General de ICEMD)
- Gaston Fornes (Director Desarrollo Internacional) Justifica su ausencia
- Unidad de Calidad y Acreditaciones (Responsable de Calidad de Idiomas Tina G.)
- Gracia Serrano (Directora de Calidad y Acreditaciones)

INDICE

Contenido:

DESARROLLO.....	3
1. Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas (Objetivos)	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 por áreas	4
Área de Grado (Pozuelo)	5
Área de Postgrado	11
Área de Idiomas.....	11
Resto de Campus	11
Executive Education	11
5. Reconocimientos del cliente (felicitaciones, quejas y sugerencias) por áreas	12
Área de Grado Pozuelo.....	12
Área de Postgrado	12
Área de Idiomas.....	12
6. Datos de la Conformidad del servicio (No conformidades levantadas por Calidad) por área	13
7. Acciones Correctivas y Preventivas por área	13
8. Plan de Formación por área	13
Área de Grado	13
Área de Postgrado	14
Área de Executive Education	14
Área de Idiomas.....	14
Área de Servicios Generales.....	14
9. Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora) por área	14
Área Idiomas	14
10. Mejoras incorporadas por área	15
11. Definición de los Objetivos de la Calidad	15
12. Política de Calidad para su revisión	15
Resultados del Sistema de Calidad (Informes publicados en la web):	15
13. Observaciones	15

DESARROLLO

1. Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas (Objetivos)

Primero se revisa el cumplimiento de los objetivos establecidos para el 2014/2015. Se anexan en un **Fichero adjunto los Objetivos Revisados**.



Objetivos
Revisados 14-15_ESI

Objetivos revisados pendientes de recibir por parte de ICEMD y Sevilla

No se han recibido los objetivos del 2014-15 de:

- Málaga
- Barcelona
- Navarra
- Oficina Internacional
- Alumni

2. Resultados de las Auditorías Internas

Ver detalle de **auditoria interna 2016** en el **Informe de Auditoría Interna 2016**.

A continuación, se detalla los resultados generales por área, procedimientos a mejorar y procedimientos que han mejorado.



Informe General de
Auditoría Interna ESI

3. Datos relativos al seguimiento de proveedores

Se mantienen la misma necesidad que se ha indicado en el Comité de Calidad de años pasados 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 ha indicado la nueva Plataforma informática podría incorporar esta información. La gestión de Proveedores es requisito de la Norma ISO y por tanto es prioritario para las Áreas de Idiomas, Executive Education.

4. Satisfacción y sugerencias de los Grupos de Interés por áreas

Encuestas Grado y Postgrado e Institucionales

ESIC cuenta con diferentes métodos de escucha activa como son las reuniones con Delegados de las Titulaciones de las diferentes áreas, Buzón de Sugerencias, encuestas al alumnado donde se valora el nivel de satisfacción, etc. pero cabe destacar el esfuerzo por una mejor continua de ahí el desarrollo y evolución en las encuestas e implantación de las Comisiones de Titulación para las áreas de Grado y Postgrado en Títulos oficiales y propios.

Se ha establecido un plan de encuestas con el objetivo de conocer la opinión de los grupos interés, detectar desviaciones y corregirlas. A continuación, se detalla dicha planificación para el 2015/16.

1. Encuestas sobre valoración final de titulaciones
 - 1.1. Alumnado de la titulación
 - 1.2. Profesorado de la titulación
 - 1.3. Personal de gestión de la titulación
2. Encuestas sobre valoración de prácticas profesionales
 - 2.1. Alumnado en prácticas
 - 2.2. Tutor externo
 - 2.3. Tutor académico
3. Encuestas sobre valoración de la actividad docente
4. Encuestas sobre valoración inserción laboral
 - 4.1. Encuesta a egresados trascurridos 3 años desde su graduación
 - 4.2. Encuesta a egresados tras la finalización del programa puntuales
 - 4.3. Encuesta a empleadores
 - 4.4. Encuesta a académicos
5. Encuestas sobre valoración de movilidad
6. Encuestas sobre valoración infraestructuras
7. Encuestas sobre clima laboral

Con respecto a las Comisiones de Titulación de cada Área, desarrolla un Informe anual donde se realiza un estudio detallado del título y analiza las encuestas realizadas durante el curso académico.

A continuación, se detalla la información referente al grado de satisfacción de los diferentes Grupos de Interés en el Área de Grado aportados por los Informes de Titulación del 2014/15 en fase de finalización.

Área de Grado (Pozuelo)

1. Grado en Administración y Dirección de Empresas (GRADE)

Satisfacción del Alumnado con respecto a la Titulación

Se realizan encuestas sobre la Valoración de la Titulación a los alumnos de 2º y 4º curso. En 2014/15 el Índice de Respuesta ha sido del 12% y el 13% respectivamente, lo que se considera insuficiente. En todo caso, deben estudiarse aquellos aspectos sobre los que se preguntaron y cuyas desviaciones son superiores a 2,5, en este caso más del 33% de las respuestas superan este indicador en 2º curso y en 4º curso más de la mitad de los ítems superan este indicador.

Se ha conseguido alcanzar una valoración final superior al 6,9 en las encuestas de satisfacción sobre la titulación, destacándose por parte de los alumnos el personal docente que forma parte de la Titulación, y fortalecer e incrementar los conocimientos, ambas variables valorados por encima del 7,6 en 2º y en 4º curso por encima de 8,0.

Satisfacción del alumnado con el profesorado

Se ha buscado mejorar el nivel de respuesta de los alumnos en las Encuestas de Satisfacción, por Titulaciones y Campus.

Media global de 7,03 que ha disminuido desde el 7,8 del curso pasado, probablemente debido al cambio de procedimiento y plataforma operativa utilizada. Analizándolo por curso es en primero y tercero donde mejor puntuación se recibe, alcanzando 7,3.

Satisfacción del Personal Docente respecto a la Titulación

Durante el curso 2014/2015 se diseñó e implementó una Encuesta dirigida a los Profesores que imparten clases en este Título, cuyo índice de participación fue del 77%, con unos resultados positivos que variaron entre el 6,9 y el 9,7 sobre 10 y satisfacción media (promedio de los 15 ítems incluidos en el cuestionario) del Claustro de Profesores de la Titulación del 8,45.

La variable mejor valorada fue haber podido realizar las actividades de evaluación previstas junto a las prácticas y temario en plazo. Otros aspectos destacados fueron la buena asistencia de los alumnos y la accesibilidad de las documentaciones en formato electrónico y en biblioteca. Todos los aspectos sobre los que se preguntaron se dan por válidos al tener desviaciones adecuadas, excepto la pregunta donde su desviación fue superior a 2, y por ello hace que deban ser estudiadas más a fondo en un futuro, lo que ocurrió en los conocimientos previos del alumno sobre la materia.

Satisfacción de Personal no Docente respecto a la Titulación

Durante el curso 2014/2015 se diseñó e implementó una Encuesta dirigida al Personal de Apoyo de este Título, cuyo índice de participación fue del 76%, con unos resultados positivos que variaron entre el 6,29 y el 8,5 sobre 10, y la satisfacción media (promedio de los 9 ítems incluidos en el cuestionario) del Claustro de Profesores de la Titulación del 7,58.

La variable mejor valorada fue Gestión de los procesos administrativos comunes con la Universidad a la que el título está adscrito. Otros aspectos destacados fueron el trato con los alumnos y el profesorado del título. Deben estudiarse aquellos aspectos sobre los que se preguntaron y que han dado desviaciones mayores a 2, en este caso la mitad de las respuestas superaban este indicador.

Satisfacción Prácticas Profesionales

Para ESIC es muy importante conocer los datos de satisfacción de sus alumnos en la realización de sus prácticas y es por ello que se puso en marcha en la recogida de datos para su informe y valoración de aspectos relevantes.

El objetivo del Proyecto es resumir la información aportada por los alumnos participantes en Programas de Prácticas, obtenida mediante el cuestionario de Valoración de Prácticas.

Todas las valoraciones que han dado los alumnos en la encuesta a las preguntas planteadas han alcanzado medias desde 5,25 hasta 8,83, en una encuesta de valoraciones de 1 a 10.

Los alumnos valoran positivamente la acogida por parte de la empresa o institución en su incorporación a las prácticas y también el ambiente de trabajo durante el periodo en el que las han realizado, la disponibilidad de medios y el asesoramiento recibido durante el desarrollo de las prácticas externas.

Otro aspecto muy bien valorado fue la satisfacción general con la empresa o institución donde realizaron las prácticas.

Deberían estudiarse algunos aspectos como el asesoramiento recibido durante el desarrollo de las prácticas externas, la atención brindada por el tutor académico cuando han necesitado que se les dirigiese en el desarrollo de una tarea, el compromiso del tutor académico con el normal desarrollo del proyecto formativo y el sistema de evaluación académica.

2. Grado en Marketing (GRMK)

Satisfacción del Alumnado con respecto a la Titulación

Se realizan encuestas sobre la Valoración de la Titulación a los alumnos de 2º y 4º curso. En 2014/15 el Índice de Respuesta ha sido del 14% y el 13% respectivamente, lo que se considera insuficiente. En todo caso, deben estudiarse aquellos aspectos sobre los que se preguntaron y cuyas desviaciones son superiores a 2,5. En la encuesta realizada a los Alumnos de 4º, más de la mitad de las respuestas superaban este indicador.

Las variables mejor valoradas en ambas encuestas han sido, la Formación del Trabajo en Equipo, el Personal Docente y Fortalecer e Incrementar los conocimientos, todas estas variables valoradas por encima de 7, así como los servicios de cafetería y restauración.

Otros aspectos muy bien valorados por los Alumnos de 2º curso han sido, despertar inquietudes emprendedoras y ampliar su red de contactos en el mundo empresarial. Por el contrario, cabe destacar aquellos ítems cuya media está por debajo del 6 como son, los canales para realizar felicitaciones, quejas y sugerencias, así como la

atención mediante canales web y la distribución de exámenes y trabajos, coincidiendo con la opinión de los Alumnos de 4º en esta última variable.

Satisfacción del Alumnado con el profesorado

Se ha buscado mejorar el nivel de respuesta de los alumnos en las Encuestas de Satisfacción, por Titulaciones y Campus. Debido a un cambio de plataforma informática de gestión, no se tienen accesibles los datos de valoración del 2º semestre.

Media global de 7,40 que ha mejorado con respecto al curso pasado cuya media global fue de 7,33. Analizándolo por curso es en tercero donde mejor puntuación recibe el profesorado, alcanzando 7,79.

Satisfacción del Personal Docente respecto a la Titulación

Durante el curso 2014/2015 se diseñó e implementó una Encuesta dirigida a los Profesores que imparten clases en este Título, cuyo índice de participación fue del 74%, con unos resultados positivos que variaron entre el 6,61 y el 9,55 sobre 10, y satisfacción media (promedio de los 15 ítems incluidos en el cuestionario) del Claustro de Profesores de la Titulación del 8,36.

La variable mejor valorada fue haber podido realizar las actividades de evaluación previstas junto a las prácticas y temario en plazo. Otros aspectos destacados fueron la buena asistencia de los alumnos y que la evaluación continua sirviese para mejorar los resultados de la materia. Todos los aspectos sobre los que se preguntaron se dan por válidos al tener desviaciones adecuadas excepto la pregunta donde su desviación fue superior a 2, y por ello hace que deban ser estudiadas más a fondo en un futuro, esto ocurrió en los conocimientos previos del alumno sobre la materia, el desarrollo de tutorías, las documentaciones accesibles en formato electrónico y respecto a los servicios de datos móviles (Wifi).

Satisfacción del Personal No Docente respecto a la Titulación

Durante el curso 2014/2015 se diseñó e implementó una Encuesta dirigida al Personal de Apoyo de este Título, cuyo índice de participación fue del 77%, con unos resultados positivos que variaron entre el 6,05 y el 8,4 sobre 10 y la satisfacción media (promedio de los 9 ítems incluidos en el cuestionario) del Personal de Apoyo de la Titulación del 7,41.

La variable mejor valorada fue la gestión de los procesos administrativos comunes con la Universidad a la que el título está adscrito seguido del trato con los estudiantes del título. Otros aspectos destacados fueron el trato con el profesorado del título y la disponibilidad de información sobre aspectos docentes necesaria para atender a los estudiantes (fechas y requisitos de matriculación, aulas, horarios, etc.). Deben estudiarse aquellos aspectos sobre los que se preguntaron y que han dado desviaciones mayores a 2, en este caso la mitad de las respuestas superaban este indicador.

Satisfacción Prácticas Profesionales

Para ESIC es muy importante conocer los datos de satisfacción de sus alumnos en la realización de sus prácticas y es por ello que se puso en marcha en la recogida de datos para su informe y valoración de aspectos relevantes.

El objetivo del Proyecto es resumir la información aportada por los alumnos participantes en Programas de Prácticas, obtenida mediante el cuestionario de Valoración de Prácticas.

Todas las valoraciones que han dado los alumnos en la encuesta a las preguntas planteadas han alcanzado medias desde 4,4 hasta 9,17, en una encuesta de valoraciones de 1 a 10.

las prácticas, también la información proporcionada sobre la organización y funcionamiento de la empresa o institución y sobre la normativa de interés seguido de la atención brindada por el tutor de la empresa o institución cuando has necesitado que te dirigiera en el desarrollo de una tarea.

Otro aspecto muy bien valorado fue la satisfacción general con la empresa o institución donde realizaron las prácticas.

Deberían estudiarse algunos aspectos como el asesoramiento recibido durante el desarrollo de las prácticas externas, la información sobre prácticas externas disponible en la web de ESIC y Utilidad de la información sobre prácticas externas disponible en la web de ESIC.

3. Grado en Publicidad y Relaciones Públicas (GRPUB)

Satisfacción del Alumnado con respecto a la Titulación

Se realizan encuestas sobre la Valoración de la Titulación a los alumnos de 2º y 4º curso. En 2014/15 el Índice de Respuesta ha sido del 11% y el 13% respectivamente, lo que se considera insuficiente. En todo caso, deben estudiarse aquellos aspectos sobre los que se preguntaron y cuyas desviaciones son superiores a 2,5. En la encuesta realizada a los Alumnos de 2º la mitad de las respuestas superaban este indicador, siendo, en 4º, el 17% de las respuestas con desviaciones superiores a 2,5.

Los aspectos mejor valorados, según los Alumnos de 4º curso, han sido, la formación en trabajo en equipo y optar a puestos de trabajo desde el Dpto. de Carreras Profesionales, ambas variables con medias superiores a 8. Otros aspectos relevantes, con medias superiores a 7,5, para los Alumnos de 4º son, optar a las prácticas a través del Dpto. de Prácticas, fortalecer e incrementar los conocimientos y aplicar estos conocimientos en el mundo laboral. Con respecto al personal Docente e Instalaciones en general coinciden los alumnos de 2º y 4º en sus encuestas, valoran dichas variables por encima de 7,5 también.

Satisfacción con el profesorado de la Titulación

Se ha buscado mejorar el nivel de respuesta de los alumnos en las Encuestas de Satisfacción, por Titulaciones y Campus.

Media global de 7,38 que se ha reducido ligeramente desde el 7,42 del curso pasado. Analizándolo por curso es en cuarto donde mejor puntuación recibe el profesorado superando el 7,5.

Satisfacción del Personal Docente respecto a la Titulación

Durante el curso 2014/2015 se diseñó e implementó una Encuesta dirigida a los Profesores que imparten clases en este Título, cuyo índice de participación fue del 70%, con unos resultados positivos que variaron entre el 6,77 y el 9,47 sobre 10 y satisfacción media (promedio de los 15 ítems incluidos en el cuestionario) del Claustro de Profesores de la Titulación del 8,53.

Las variables mejor valoradas fueron haber podido realizar las actividades de evaluación previstas junto a las prácticas y temario en plazo. Otros aspectos destacados fueron que la evaluación continua sirviese para mejorar los resultados de la materia y las tutorías desarrolladas. Todos los aspectos sobre los que se preguntaron se dan por válidos al tener desviaciones adecuadas, excepto la pregunta donde su desviación fue superior a 2, y por ello hace que deban ser estudiadas más a fondo en un futuro, lo que ocurrió en los conocimientos previos del alumno sobre la materia y respecto a Salas de Reuniones y/o Despachos.

Satisfacción del Personal No Docente respecto a la Titulación

Durante el curso 2014/2015 se diseñó e implementó una Encuesta dirigida al Personal de Apoyo de este Título, cuyo índice de participación fue del 79%, con unos resultados positivos que variaron entre el 5,89 y el 8,25 sobre 10, y la satisfacción media (promedio de los 9 ítems incluidos en el cuestionario) del Personal de Apoyo de la Titulación del 7,41.

La variable mejor valorada fue la gestión de los procesos administrativos comunes con la Universidad a la que el título está adscrito seguido del trato con los estudiantes del título. Otros aspectos destacados fueron el trato con el profesorado del título y la disponibilidad de información sobre aspectos docentes necesaria para atender a los estudiantes (fechas y requisitos de matriculación, aulas, horarios, etc.). Deben estudiarse aquellos aspectos sobre los que se preguntaron y que han dado desviaciones mayores a 2, en este caso la mitad de las respuestas superaban este indicador.

Satisfacción Prácticas Profesionales

Para ESIC es muy importante conocer los datos de satisfacción de sus alumnos en la realización de sus prácticas y es por ello que se puso en marcha en la recogida de datos para su informe y valoración de aspectos relevantes.

El objetivo del Proyecto es resumir la información aportada por los alumnos participantes en Programas de Prácticas, obtenida mediante el cuestionario de Valoración de Prácticas.

Todas las valoraciones que han dado los alumnos en la encuesta a las preguntas planteadas han alcanzado medias desde 4,4 hasta 9,17, en una encuesta de valoraciones de 1 a 10.

las prácticas, también la información proporcionada sobre la organización y funcionamiento de la empresa o institución y sobre la normativa de interés seguido de la atención brindada por el tutor de la empresa o institución cuando has necesitado que te dirigiera en el desarrollo de una tarea.

Otro aspecto muy bien valorado fue la satisfacción general con la empresa o institución donde realizaron las prácticas.

Deberían estudiarse algunos aspectos como el asesoramiento recibido durante el desarrollo de las prácticas externas, la información sobre prácticas externas disponible en la web de ESIC y Utilidad de la información sobre prácticas externas disponible en la web de ESIC.

Aquellas variables con media por debajo de 6, serán analizadas y se recomienda llevar un seguimiento de las mismas en todas las Titulaciones, por parte del Área, así como de las Comisiones de Titulación.

4. Satisfacción del Personal Docente respecto a las Infraestructuras e Instalaciones

Durante el curso 2014/2015 se diseñó e implementó una Encuesta dirigida al Personal Docente con el objetivo de valorar las Infraestructuras e Instalaciones del Campus Pozuelo, cuyo índice de participación fue del 12%, lo que considera insuficiente, y la satisfacción media (promedio de los 37 ítems incluidos en el cuestionario) del Personal Docente del Campus se situó sobre el 7,40.

Las variables mejor valoradas fueron aquellas relacionadas con la limpieza y mantenimiento del Campus. Otros aspectos destacados fueron respecto a la Calidad de los Servicios (Cafetería, Restaurante, Servicios de Voz, etc.) Deben estudiarse aquellos aspectos sobre los que se preguntaron y cuyas desviaciones son superiores a 2, por lo que se recomienda un seguimiento y análisis de aquellos ítems como los relacionados al Aparcamiento y Conexiones de red.

5. Satisfacción del Personal No Docente respecto a las Infraestructuras y Clima Laboral

Durante el curso 2014/2015 se diseñó e implementó una Encuesta dirigida al Personal de Apoyo con el objetivo de valorar las Infraestructuras y Clima Laboral del Campus Pozuelo, cuyo índice de participación fue del 63%, y la satisfacción media (promedio de los 37 ítems incluidos en el cuestionario) respecto a las Infraestructuras se situó sobre el 6,96. Respecto al Clima Laboral (promedio de los 30 ítems incluidos en la encuesta) se obtuvo un 7,39.

Las variables mejor valoradas con respecto a las Infraestructuras del Campus, fueron aquellas relacionadas con el aparcamiento en las plazas asignadas y servicios de red. Otros aspectos destacados fueron, Limpieza, Mantenimiento e Instalaciones en general del Campus. Deben estudiarse aquellos aspectos sobre los que se preguntaron y cuyas desviaciones son superiores a 2, por lo que se recomienda un seguimiento y análisis de aspectos tales como los relacionados a la climatización, mobiliario y amplitud de los espacios de trabajo.

Con respecto al Clima Laboral, el Personal de Apoyo lo que más valora es, el orgullo de formar parte de la empresa, que están identificados con el proyecto de empresa y los valores éticos de la empresa. Se deben analizar aquellos aspectos en los que haya una diferencia de más de 2 puntos entre la importancia dada al ítem y la satisfacción respecto a ese ítem, como posibles mejoras. Dado que la desviación donde se da esta situación es elevada, no es representativa para el desarrollo de posibles mejoras, aunque se recomienda un seguimiento de dichas variables.

Área de Postgrado

En el área de Postgrado, se han realizado todas las encuestas previstas en el 2014/15. Las Comisiones de Titulación están en proceso de desarrollo del Informe Anual, salvo el Informe elaborado por el MDPO Valencia el cual ya está publicado, en el resto de los casos en los próximos días estarán publicados en la web con sus análisis y conclusiones referentes a dichas encuestas.

Área de Idiomas

	Satisfacción Profesor	Satisfacción Profesor	Satisfacción Profesor	Satisfacción Profesor	Satisfacción Profesor	Satisfacción Profesor	Satisfacción Profesor
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
POZUELO	7,7	8,13	7,93	8,3	8,1	8,3	8,4
TUDELA	7,17	8,5	8,6	8,2	8,8	9,02	9,2
SEVILLA	9,03	8,4	8,7	9,3	8,9	9,1	9,2
PAMPLONA	8,18	8,5	8,4	8,6	9	8,8	8,6
ZARAGOZA	8,68	8,2	8,5	8,5	8,45	8,53	8,5
VALENCIA	8,11	8,7	8,5	8,69	8,7	Sin datos	8,6
Málaga							No hay datos

El nivel de satisfacción de profesores sigue bastante constante, ya que la variación del 2014 al 2015 es mínima. En el campus de Málaga no se han recopilado datos después de las primeras 12 horas de clase. Se abrió una NC, y para el año siguiente se harán evaluaciones del profesorado no solo al final del curso sino también después de las primeras 12 horas lectivas.

Resto de Campus

En lo referente al resto de Campus, se han realizado todas las encuestas establecidas para el curso 2014/15.

Executive Education

Las puntuaciones en Executive Education en el promedio de cursos y en el promedio de ponentes suben este año respecto al pasado. Ver el detalle por área en EE a continuación:



Informe
Satisfacción EE 2015

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

Área de Grado Pozuelo

En el 2014/15 con respecto al año anterior, se realiza un mayor uso por parte de alumnos y grupos de interés del Buzón de Sugerencias. Los comunicados enviados desde la Unidad de Calidad, así como la incorporación del mismo en la web, estando presente durante toda la navegación, fomenta el uso del Buzón.

		GRADE 2014/15	GRMK 2014/15	GRPUB 2014/15
Área Académica	Nº Sugerencias	0	2	0
	Nº Felicitaciones	0	0	0
	Nº Quejas	3	4	1
Área Gestión	Nº Sugerencias	1	1	0
	Nº Felicitaciones	0	0	0
	Nº Quejas	7	10	7
TOTAL	Nº Sugerencias	1	3	0
	Nº Felicitaciones	0	0	0
	Nº Quejas	10	14	8

Área de Postgrado

En un porcentaje elevado, entre un 80% – 85%, las quejas son referentes a los problemas de conexión wifi. Problemas que recientemente el Departamento Responsable está tomando medidas para mejorar las conexiones de red de los dispositivos móviles de los alumnos.

Área de Idiomas

Felicitación: 2
Quejas: 1
Sugerencias: 0

Se va a incluir el Buzón de Sugerencias en página web de Idiomas así como en las plantillas de propuestas a empresas y open groups para mejorar este resultado.

En términos generales la gestión que la Unidad de Calidad desarrolla, es rápida dando una respuesta inicial a la persona que contacta a través del Buzón y dirigiendo dicha consulta o sugerencia inmediatamente al Responsable o Responsables del Área implicada.

En esta información falta por incluir aquellas sugerencias, felicitaciones y quejas procedentes de otros Campus, aunque cabe destacar que no es un número elevado.

En Valencia y Zaragoza, se hace mayor uso del Buzón físico que el virtual por lo que dicha información no nos llega, por lo que se propone como mejora un envío automático al Campus de Pozuelo trimestral para su registro.

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

	GRADO	POSTGRADO	EE	IDIOMAS	ICEMD	SERVICIOS GENERALES
NC	41	56	3	10	19	16
OBS	55	45	9	9	4	35
MEJ	6	2	-	2	-	10

	POZUELO	MADRID	BARCELONA	VALENCIA	MÁLAGA	PAMPLONA	SEVILLA	TUDELA	ZARAGOZA	TODOS
NC	108	1	-	13	6	8	2	1	1	2
OBS	107	4	2	19	1	1	5	1	2	5
MEJ	11	-	2	2	-	4	-	-	-	1

7. Acciones Correctivas y Preventivas por área

No se ha puesto en marcha acciones correctivas durante el año que no procedan de quejas debido a que se desconocen las incidencias por falta de registro de las mismas. Se han puesto en marcha las acciones correctivas y preventivas derivadas de las solicitudes de reconocimientos y sugerencias que han llegado a la Unidad de Calidad, y de las Auditorías internas y externas.

8. Plan de Formación por área

Los Planes de Formación continúan gestionándose a través de la Tripartita en todos los campus.

Se recoge información sobre la Formación en la memoria anual de Esic.

Área de Grado

El Plan de Formación para el área de Grado en el curso 2014/15 estuvo basado en Inglés, Cursos de verano y Jornadas Departamentales anuales.

Inglés:

- En base a propuestas de los responsables de cada unidad.
- Se precisará un plan singular para aquellos profesores que impartan materias en inglés.

Cursos de verano:

- Se ha dado prioridad a los curso de formación Moodle. Se impartieron los días 6,7 y 8 de julio en Madrid y 13 y 14 de julio en Valencia.

Jornadas Departamentales:

- Investigación de Mercados y Métodos Cuantitativos – 11 de junio con ANEIMO y 12 de junio con NIELSEN en Madrid.
- Comunicación y Publicidad – 26 y 27 de junio en Salamanca.

- IMAT 2015 en Valencia los días 2 y 3 de julio.
- Dirección de Empresas 3 y 4 de julio en Valencia.

Área de Postgrado

La formación realizada ha sido para personal de gestión para conocer la gestión con la plataforma Agresso, Moodle.

Área de Executive Education

De los planes de formación autorizados no se han cumplido en su totalidad por diversos motivos. Se puede analizar el detalle en el siguiente fichero:



Plan de Formación
Revisado EE 2015.pc

Área de Idiomas

Pozuelo: Formación para team leaders de Cambridge

Todos los campus: Formación para ser examinadores orales de Cambridge y Formación TOEFL

Área de Servicios Generales

Existen algunas desviaciones en los planes de formación según las áreas. En términos generales no ha habido un desarrollo de alcance del plan de mejora en las áreas y sí solicitudes puntuales de personal del área para cursar programas de formación que se realizan en ESIC. El curso de Idiomas se ha propuesto en Abril por lo que no ha formado parte del plan de formación general de las áreas como en otros años académicos.

9. Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora) por área

Se han recogido y gestionado y reportado a través de los títulos. La utilización por parte del personal del Buzón es baja, pero se ha producido una mayor involucración del personal de gestión y profesorado en la mejora a través de su participación en las comisiones de titulación/área.

Área Idiomas

Sugerencias

Pozuelo (Grado): 1 email

Valencia (Grado): 1 conversación

10. Mejoras incorporadas por área

Pozuelo: Dar más información en escrito además de en las reuniones semanales para evitar malentendidos. Se hizo esto con el proyecto CAM que realizamos y con los cambios efectuados en Grado.

Grado y Postgrado: Se continúa con la puesta en marcha de las Comisiones de Titulación donde realizan, detectan y ponen en marcha mejoras. La información sobre mejoras queda recogida en los informes de titulación de las comisiones.

Se requiere de un seguimiento evidenciado en informes sobre mejoras en resto de áreas: idiomas, icemd y executive education.

11. Definición de los Objetivos de la Calidad

Tal y como se puso en marcha el año pasado, se siguen recogiendo por área y campus los objetivos, estos incluyen los objetivos generales, tal y como se seguía haciendo en áreas de Grado, Postgrado, Executive Education, Idiomas e Institucionales (Acreditaciones y Calidad). Finalmente, se ha puesto en marcha con éxito en casi la totalidad de áreas y de campus (**ver objetivos 2015/2016 anexados al informe**).



Objetivos_Propuestas_2015-16_ESIC.pdf

12. Política de Calidad para su revisión

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

Se hace entrega electrónica de los Informes:

- Revisión del Sistema de Calidad 2016
- Informe de Indicadores 2015 (por área)
- Informe de Auditorías Internas 2016
- Plan de Acción de Mejora de Audit y Docencia (en proceso)

Y se envían los links al resto de informes que se han generado y mencionan en este Informe de revisión del sistema de calidad y que han sido publicados en la web de ESIC:

Resultados del Sistema de Calidad (Informes publicados en la web):

[Institucional](#)

[Titulaciones](#)

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).