

**UIMP**

Universidad Internacional  
Menéndez Pelayo

# Encuentro: La acreditación institucional, un reto del sistema universitario español

25 Julio 2017

**Gracia Serrano Garcia**

Directora de Calidad, Acreditaciones y Ranking de ESIC

EL papel de las universidades en la acreditación de centros:  
Sistemas Internos de Garantía de Calidad.  
Implantación de SIGC en centros privados y adscritos

fundación  
**madri+**  
para el conocimiento

**ESIC**  
BUSINESS & MARKETING SCHOOL

# ÍNDICE



**ESIC**  
Historia y cifras



**Sistema de  
Gestión de  
Calidad de ESIC**



**Certificaciones y  
Acreditaciones**



**Ranking**



**Objetivo global**

# ÍNDICE



**ESIC**  
Historia y cifras



**Sistema de  
Gestión de  
Calidad de ESIC**



**Certificaciones y  
Acreditaciones**



**Ranking**



**Objetivo global**

# ESIC, PRESENCIA Y ÁREAS



Centro Universitario  
y Escuela de  
Negocios



Área Formación  
en Empresa y  
Marketing



Institución privada  
sin ánimo de lucro  
Fundada 1965



12 Campus en  
España, 2 en Brasil  
y acuerdos en  
4 Continentes



5 Áreas de  
Actividad

# ESIC, AREAS

## TÍTULOS UNIVERSITARIOS

GRADOS OFICIALES,  
TÍTULO SUPERIOR  
Y LA COMBINACIÓN  
DE AMBOS EN:

**ADE** (ESPAÑOL / INGLÉS 100%)

**MARKETING  
COMUNICACIÓN,  
PUBLICIDAD & RRPP**  
**DIGITAL BUSINESS**  
(BILINGÜE)  
**INTERNATIONAL  
BUSINESS**  
(BILINGÜE)

## MASTER POSTGRADO

### 25 MASTERS ESPECIALIZADOS

MARKETING  
COMERCIAL Y VENTAS  
MARKETING DIGITAL  
PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN  
MARKETING SCIENCE  
COMERCIO INTERNACIONAL  
FINANZAS  
RECURSOS HUMANOS  
LOGÍSTICA  
MODA & LUJO  
DEPORTE

### UNIVERSITARIOS

MARKETING  
COMUNICACIÓN  
RECURSOS HUMANOS

## 30+ YEARS TRAINING MBAs

**MBA**  
IMPARTIDO EN ESPAÑOL  
**GLOBAL MBA**  
EUROPA + ASIA + AMÉRICA

**INTERNATIONAL  
MBA**  
EUROPA + ASIA

**EXECUTIVE MBA**  
IMPARTIDO EN ESPAÑOL

## EXECUTIVE EDUCATION

PROGRAMAS SUPERIORES  
SENIOR MANAGEMENT PROGRAMS  
CURSOS ESPECIALIZADOS  
CURSOS DE VERANO

## ECONOMÍA DIGITAL ICEMD

PRESENCIAL - ONLINE - IN-COMPANY

MARKETING DIGITAL  
DIGITAL BUSINESS  
ECOMMERCE  
BIG DATA  
CUSTOMER EXPERIENCE  
INDUSTRIA 4.0  
INTERNET OF THINGS  
INBOUND MARKETING  
REDES SOCIALES  
PUBLICIDAD DIGITAL  
MOBILE MARKETING  
ANALYTICS

## ESIC EDITORIAL

LIBROS PROFESIONALES  
DIVULGACIÓN  
INVESTIGACIÓN DOCENTE  
CUADERNOS DE DOCUMENTACIÓN  
NOTAS TÉCNICAS UNIVERSITARIAS  
CONTENIDOS DIGITALES  
REVISTAS CIENTÍFICO-TÉCNICAS

## ESIC IDIOMAS

SOLUCIONES PARA EMPRESAS Y  
PROFESIONALES  
GRUPOS ABIERTOS  
EXÁMENES OFICIALES  
CURSO PARA EXTRANJEROS  
CURSO PARA JÓVENES Y COLEGIOS  
TRADUCCIONES  
CURSOS EN EL EXTRANJERO  
AULA VIRTUAL

# ESIC, PRESENCIA Y CIFRAS



Total alumnos de ESIC

**23.450**



# PROGRAMAS GRADO

## TITULACIONES OFICIALES UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

### [EN MADRID]

Grado Oficial en Administración y Dirección de Empresas

Grado Oficial en Publicidad y Relaciones Públicas

Grado Oficial en Marketing

Grado Oficial en Digital Business

## TITULACIONES OFICIALES UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ

### [EN VALENCIA]

Grado Oficial en Administración y Dirección de Empresas

Grado Oficial en Comunicación y Relaciones Públicas

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing

Grado Oficial en International Business

## TITULACIONES OFICIALES UNIVERSIDAD SAN JORGE

### [EN ZARAGOZA]

Grado Oficial en Marketing

## TITULACIONES OFICIALES UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

### [EN BARCELONA]

Grado Oficial en Marketing

## TITULACIONES OFICIALES

### [EN BRASIL]

Grado Oficial en Administración y Dirección de Empresas

Tecnólogo en Dirección de Finanzas

Tecnólogo en Gestión Comercial

# PROGRAMAS MBA Y MÁSTER

## MBA

Máster in Business Administration (MBA)

Executive Master in Business Administration (EMBA)

International Master in Business Administration (IMBA) Dual degree

## MÁSTERES ECONOMÍA DIGITAL

Máster en Digital Business (MDB)

Máster en Marketing Digital (MMD)

Máster en Customer Centric Marketing (MICEMD)

Máster Online en Competencias de la Economía Digital (MOCED)



## MÁSTERES UNIVERSITARIOS UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS [EN MADRID]

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Máster Universitario en Dirección de Personas y Desarrollo Organizativo (MDPO)

Máster Universitario en Dirección de Comunicación y Nuevas Tecnologías (DCNT)

## MÁSTERES UNIVERSITARIOS UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ [EN VALENCIA]

Máster Universitario en Dirección de Personas y Desarrollo Organizativo. (Valencia) - MDPO

Máster Universitario en Marketing y Gestión Digital - MMGD

## MÁSTERES ESPECIALIZADOS

Máster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (GESCO)

Máster en Dirección de Personas y Desarrollo Organizativo (DRHO)

Máster in International Trade Business (MITB)

Máster en Dirección de Comunicación y Publicidad (MPC)

Máster en Dirección Financiera (MDF)

Máster en Marketing Management (MIM)

Máster en Marketing Science (MMS)

Máster en Logística y Cadena de Suministro + SAP ERP (LOCS)

Máster en Dirección de Marketing Deportivo (MDMD)

Máster Internacional en Marketing de Moda & Lujo (MML)

# DESARROLLO INTERNACIONAL

ACREDITACIONES INTERNACIONALES

MÁSTER EN INGLÉS:  
IMBA – MIM – MITB - MDM

CLAUSTRO INTERNACIONAL

ACUERDOS EN 4 CONTINENTES

ESIC IDIOMAS -CENTRO EXAMINADOR



CAMBRIDGE ENGLISH  
Language Assessment

Authorised Centre



TOEFL iBT



TOEIC

ALUMNOS/AÑO INTERNACIONALES

+500

PAÍSES DE INTERCAMBIO

+40

ACUERDOS INTERNACIONALES

+120

UNIVERSIDADES



+35%

ALUMNOS INTERNACIONALES EN POSTGRADO CAMPUS POZUELO

+23%

INDICE EMPLEABILIDAD EXPERIENCIA INTERNACIONAL

UNA DE LAS ESCUELAS DE NEGOCIOS MÁS RECONOCIDAS SEGÚN PRESTIGIOSOS RANKINGS NACIONALES E INTERNACIONALES.

**Bloomberg Businessweek**  
RANKING MBA FULL-TIME BEST BUSINESS SCHOOLS  
Reconocimiento a nuestro MBA Full Time



RANKING U-MULTIRANK

Top 30 a nivel mundial. 3º en España en centros universitarios en mejor formación Business Studies.

**POETS & QUANTS**  
INTERNATIONAL MBAS RANKING  
Top mejores escuelas de negocios de España y del mundo



RANKING QS GLOBAL 100 EMBA

Entre el Top 100 mejores Executive MBA en el mundo. 29ª posición en Europa.

QS GLOBAL 250 BUSINESS SCHOOLS REPORTS

Top Tier Empleabilidad entre las Business Schools en Europa

RETURN ON INVESTMENT REPORT. EUROPEAN FULL TIME MBA

Top de indicadores de Retorno de la Inversión

**América económica**

RANKING 2016 DE MBA PARA ESCUELAS GLOBALES

Top 20 Escuelas Globales del mundo

EXECUTIVE EDUCATION

12ª Escuela de Negocios del Mundo

**CNEXPANSION**

MBA RANKING

Reconocimiento a nuestros MBAs

**merco**

MERCO TALENTO

2ª Escuela de Negocios de España en el ranking sectorial

MERCO EMPRESAS Y LÍDERES

3ª Escuela de negocios de España con mejor reputación

**EL MUNDO**

POSTGRADOS ESPECIALIZADOS RANKING

1er puesto Master en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (GESCO)

1er puesto Master en Dirección de Comercio Internacional (MDCI)

1er puesto Master en Comunicación y Gestión Publicitaria (MPC)

2º puesto Master en Dirección de Personas y Desarrollo Organizativo (DRHO)

**ESIC**  
BUSINESS & MARKETING SCHOOL

[www.esic.edu/rankings](http://www.esic.edu/rankings)

# ACREDITACIONES CERTIFICACIONES, ASOCIACIONES

ESIC HA OBTENIDO RECONOCIMIENTOS POR PARTE DE ENTIDADES DE PRESTIGIO EN ÁMBITOS NACIONAL E INTERNACIONAL, APOYANDO LA NOTORIEDAD DE ESIC, COMO INSTITUCIÓN DE FORMACIÓN DE CALIDAD.

Asociaciones ámbito responsabilidad social:



Red Pacto Mundial  
España



**PRME** Principles for Responsible  
Management Education

Asociaciones de ámbito Universidades / Escuelas de Negocio:



acreditado por  
AEEDE



ESIC es miembro de la asociación  
AACSB International (Association to  
Advance Collegiate Schools of Business)

Asociaciones ámbito Executive Education:



unicon  
UNIÓN INTERNACIONAL DE ESCUELAS DE EJECUTIVOS

Acreditaciones y certificaciones:



Accredited Study Centre



Asociación Española de la Economía Digital



**RIPE**  
NCC MEMBER



ACREDITACIÓN ANECA



ACREDITACIÓN ANECA



ACREDITACIÓN ANECA



ACREDITACIÓN ANECA



# ÍNDICE



**ESIC**  
Historia y cifras



**Sistema de  
Gestión de  
Calidad de ESIC**



**Certificaciones y  
Acreditaciones**

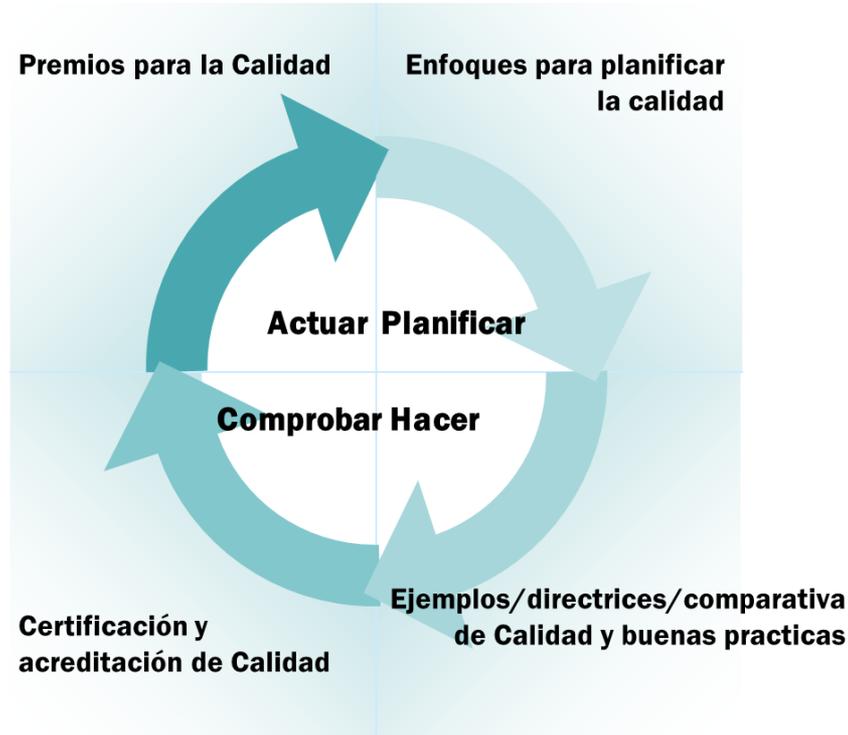


**Ranking**



**Objetivo global**

# Diferentes enfoques para abordar el desafío de la calidad en la educación



# Historia de EEES frente a ESIC

- 2000 [European Association for Quality Assurance in Higher Education](#) (ENQA)
- 2005 [Criterios y directrices para la garantía de la calidad en el Espacio europeo de educación superior](#) (ESG)
- 2007 ANECA desarrolló en el 2007 el [Programa AUDIT](#).
- 2015 [Criterios y directrices para la garantía de la calidad en el Espacio europeo de educación superior](#)

# HISTORIA ESIC CALIDAD



# Julio de 2005, ESIC, inicia la andadura..

PROPUESTA MODELO DE CALIDAD

BUSINESS&MARKETING  
SCHOOL  ESIC

## CONSIDERACIONES PREVIAS:

- Calidad como herramienta y no como objetivo en sí mismo.
- Un proceso de calidad es un proceso que no termina nunca.
- Involucra a todo el personal de una organización, desde la dirección general hasta el vigilante jurado.
- Es un proceso de difícil aterrizaje en una organización, produce rechazo a todos los niveles.
- Hoy en día el mercado no concibe una organización sin el paraguas de la calidad.
- La clave del éxito está en las personas y en la transparencia.
- ¿Inversión económica? Alta y de por vida.

# Julio de 2005, ESIC, inicia la andadura..

PROPUESTA MODELO DE CALIDAD

BUSINESS&MARKETING  
SCHOOL  ESIC

## CONSIDERACIONES PREVIAS:

•“En la evaluación y la acreditación deben participar todos los actores del proceso educativo, involucrando especialmente a los **estudiantes y profesores**” D. Pedro García (ANECA, 2003), en entorno universitario.

•Además, en un entorno de escuela de negocios deben involucrarse también a las **empresas**.

•“Cualquier proceso dirigido hacia la mejora de la calidad, ya sea un proceso de evaluación o de acreditación, ha de ir acompañado por la **implantación de las condiciones materiales** y los **incentivos necesarios** para hacer viables las acciones de mejora”, “hemos de ser conscientes de la necesidad de interpretar los procesos de evaluación y acreditación de forma continua y no como hechos aislados” D. Pedro García (ANECA, 2003).



<http://www.rinconabstracto.com>

Carretera Trollstigen "Escalera de los Trolls". Noruega

# ESIC GARANTÍA DE CALIDAD

“

*La cultura de mejora continua está presente en todas las actividades diarias en ESIC. Estudiantes, Profesores, Personal de Apoyo, ..., en definitiva, todos los grupos de interés presentes en ESIC, viven la cultura de mejora continua articulada a través de Comisiones de Calidad. Trabajo en equipo con un objetivo común: la mejora.*”

- ▶ Transparencia
- ▶ Trabajo en equipo
- ▶ Participación de todos
- ▶ Procedimientos vivos
- ▶ Auditorías internas
- ▶ Cultura de mejora continua
- ▶ Liderazgo desde la dirección
- ▶ Auditorías de proceso no de personas



# Puesta en marcha del SGIC de ESIC

- **Liderazgo del Proyecto:** Dirección de ESIC.
- Equipo coordinador de proyecto: **Unidad de Calidad y Acreditaciones** de ESIC.
  - **Plan de Trabajo con cronograma y fases de involucración:**
    - **Lanzar el proyecto por divisiones de actividad**, en aquella que por su reciente creación, su forma de trabajo y su estructura (reproducción en pequeño de toda la organización de ESIC), pueda servir de prueba piloto para todo ESIC: ESIC-IDIOMAS.
    - Una vez, **consensuado y aprobado por la propia división**, planificar el proyecto incluyendo la evaluación de ISO-9001.
    - Desarrollado el **proyecto con éxito** en la División de ESIC-IDIOMAS, **reproducir el proyecto** en ESIC-EMPRESA, continuar con ESIC-POSTGRADO y finalmente ESIC-GRADO. 2006 Proceso de elaboración SGIC.
  - **Sistema Documental compartido.**
- Equipos de Trabajo por Áreas para elaboración del SGIC con la **involucración de todos los grupos de interés** en cada uno de los procedimientos.
- **Difusión** a través de [calidad@esic.du](mailto:calidad@esic.du)
- Y ...una meta como **estimulo en el camino**: Certificación ISO 9001

# Proceso de desarrollo e implantación del SGIC de ESIC por áreas



GRADO  
**3.544**

**Marzo 2009**



POSTGRADO  
**1.994**



EXECUTIVE EDUCATION  
**13.257**



IDIOMAS  
**4.655**

**Diciembre 2007**

**Abril 2007**



**Elaboración del SGIC  
Ene. 2006 a Sept. 2006**



# Nuestro Sistema de Gestión...

**Política de Calidad** de **ESIC** persigue los siguientes objetivos:

- ✓ **Consolidar unos niveles adecuados 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).



**Sistema de Gestión de la Calidad**  
**ESIC**  
**Manual de Calidad**

**Nº EDICION /  
FECHA**

0/ 29 enero 07

1/ 31 agosto 2007

2/ septiembre 2008

3/ noviembre 2009

4/ abril 2010

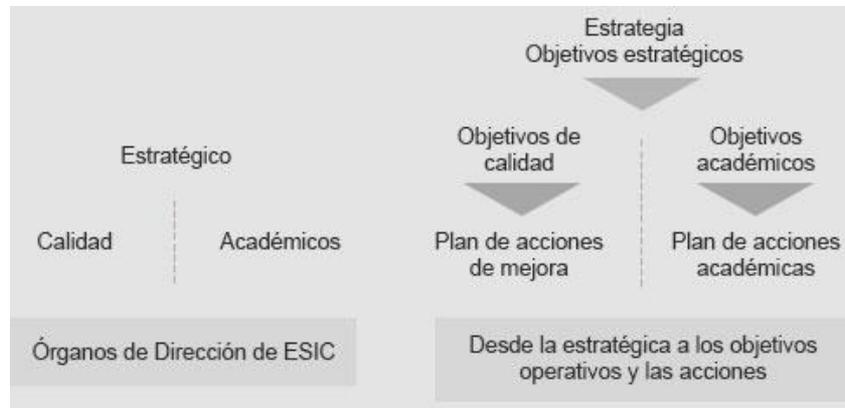
5/ 11 de mayo 2010

6/ 2 junio 2013

7/ 17 octubre 2014

8/ 26 Septiembre 2016

## ESTRUCTURA: COMISIONES Y UNIDADES TÉCNICAS



**Comisiones Institucionales:** está formada por el Comité de Calidad de ESIC y apoyado por la Unidad de Calidad, Acreditaciones y otros Reconocimientos. ▶

**Comisiones por Área:** comisión de Garantía Interna de Calidad de ESIC para Grado y Comisión de Garantía Interna de Calidad de ESIC para Postgrado, así como las Comisión de Mejora por Área. ▶

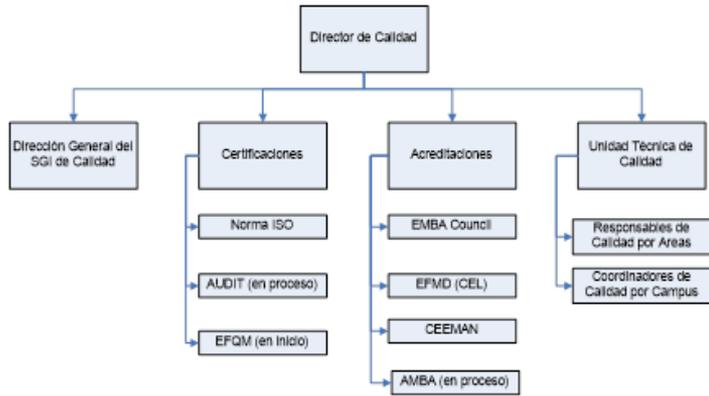
**Comisiones por Titulación:** cada una cuenta con su propia Comisión de Calidad encargada de velar por el buen funcionamiento de la titulación. ▶

# LIDERAZGO Y ESTRUCTURA

## 2005-2016



## 2016 a actualidad

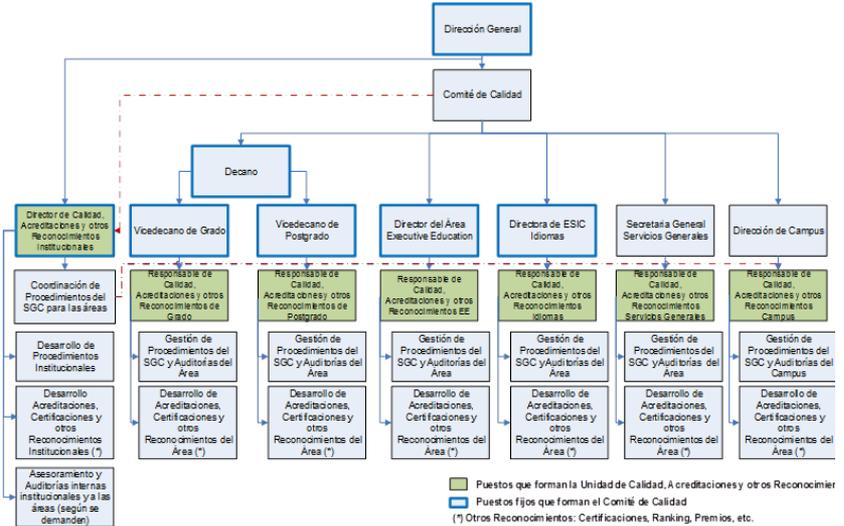


**Unidad de Calidad** dependiente jerárquicamente de la Dirección General y Secretaria General de ESIC y formada por:

Centro principal: 1 FTE, 3 personas

Resto de Centros: 0,60 FTE, 6 personas

Total: 1,6 FTE, 9 personas



**Unidad de Calidad y Acreditaciones** dependiente de la Dirección General y formada por:

Centro principal: 2,4 FTE, 7 personas,

Resto de Centros: 1,05 FTE, 7 persona

Total: 3,45 FTE, 14 personas

# SISTEMA DOCUMENTAL DE CALIDAD



El Sistema Documental de Calidad de ESIC, está compuesta por :

#### **Política de Calidad ▶**

La Política de Calidad recoge la filosofía de ESIC en materia de calidad, marcando objetivos que la propia dirección establece y se compromete a cumplir.

#### **Manual de Calidad ▶**

Documento que recoge tanto la política y valores que comparten las personas que forman parte de ESIC, como la organización y líneas generales de actuación que se siguen en la realización de los diferentes trabajos y actividades.

#### **Mapa de Procesos ▶**

El mapa de procesos es una representación grafica que refleja todos los procedimientos que existen en el Sistema de Calidad de ESIC, y su interrelación entre ellos.

#### **Procedimientos ▶**

Documentos en los que se define qué, quién, cómo y cuando se lleva a cabo una actividad general o proceso desarrollado en la Universidad.

#### **Políticas**

Normativas internas vinculadas al desarrollo de algún procedimiento específico. Establecen tiempos, costes u otras variables sobre el que se rigen el funcionamiento de un procedimiento.

#### **Manuales de Recursos Humanos**

Documento que establece el Objetivo de Recursos Humanos de un área, organigrama, perfiles y actividades a desarrollar por puesto de trabajo. Todos los manuales de recursos humanos están vinculados al procedimiento 4.20 Gestión de Personal (para personal de gestión no académica) y POST-GR.4.20 Gestión de Personal (Académico).

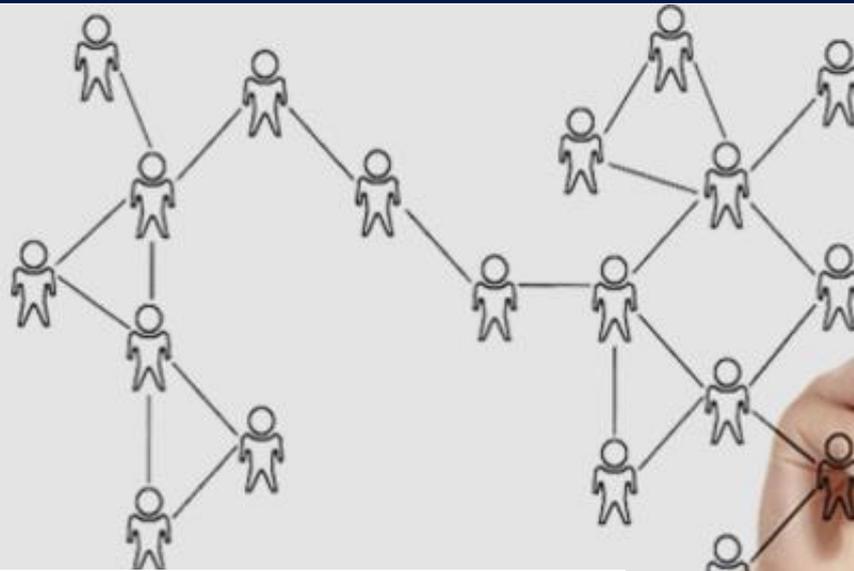
#### **Formatos**

Plantillas que dan soporte al desarrollo de un Procedimiento y permite estandarizar el funcionamiento del mismo por todo el personal involucrado en el.

#### **Indicadores**

Parámetros que permiten la medición de un procedimiento así como establecer objetivos bajo la Política de Calidad y el cumplimiento de los mismos.

# MAPA DE PROCESOS



1. Procesos estratégicos (Gestión)

2. Procesos de relación / atención a grupos de interés.

3. Procesos de diseño y prestación de programas formativos y complementarios.

4. Procesos de apoyo

5. Procesos de mejora (Calidad)



El Sistema de Garantía Interna de Calidad propuesto, está basado en los siguientes **principios y compromisos**, en relación a su diseño de procedimientos:

- Desarrollar procedimientos **entendibles** para personal docente y no docente, a través del desarrollo de los mismos y no solo de flujogramas.
- Identificar normalización de procedimientos para varias áreas (institucionalizar actividades), intentando **no documentar exceso de procedimientos** por especificaciones de áreas (homogeneizar actividades siempre que sea beneficioso para el mismo) y, al mismo tiempo, mantener la idiosincrasia de actividades que deban permanecer en su especificidad y no así normalizarlas para todas las áreas perdiendo así su efecto innovador y eficaz.
- Cada proceso es diseñado/rediseñado para sus mejoras a través de todos los implicados y/o **grupos de interés** que participan del mismo en mayor o menor intensidad.
- Debe obtenerse información fiable, que sea la indispensable **evitando el exceso**.

# MAPA DE PROCESOS



## MAPA DE PROCESOS DE ESIC POSTGRADO Ed.4

### 1. PROCESOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- 10. Proceso de formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia
- 20. Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos
- 30. Proceso Global De "Lanzamiento De Programas" o "Procesos de Negocio"
- 40. Procesos de Revisión, planificación y comunicación de Resultados

### 2. PROCESOS DE ATENCIÓN A ESTUDIANTE Y EMPRESA Y PROFESORES

#### ATENCIÓN/APOYO AL ESTUDIANTE

- POST.2.10. Captación
- POST.2.20. Admisión
- POST.2.30. Matriculación
- POST.2.40. Bienvenida
- POST.2.50. Becas
- POST.2.60. Atención al Estudiante
- POST-GR.2.10. Atención al Antiguo Alumno y Fidelización

#### ATENCIÓN/APOYO A EMPRESAS

- POST.2.70. Captación y 2.80 Acuerdos con las Empresas
- POST.2.90. Atención y 2.100 Fidelización a Empresas

#### ATENCIÓN/APOYO A PROFESORES

- POST-PLTE.2.90. Bienvenida y Atención al Profesor

### 3. PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO FORMATIVO Y COMPLEMENTARIO

#### POST.3.10. Diseño Programas

#### PROCESO ACADÉMICO

- 3.20 Investigación e Innovación
- POST.3.30 Documentación

#### PROGRAMACIÓN

- POST.3.40. Programación Académica
- POST.3.50. Cuadricula

#### POST.3.60. Formación, Aprendizaje y Evaluación

#### 3.50. Prestación de Servicios Complementarios

#### POST.3.70. Servicios administrativos

### 4. PROCESOS DE APOYO – PRESTACIÓN DE SERVICIO

#### POST.4.10. Promoción Institucional y Titulaciones

#### POST-GR.4.11 Publicación de la información sobre titulaciones

#### POST-GR.4.20. Gestión de Personal Académico

#### POST-GR.4.20.30.20 Evaluación de la Actividad Académica del PD

#### POST-GR.4.20.30.30 Evaluación de la Actividad Investigadora del PDI

#### 4.20 Gestión de Personal No Académico

#### POST.4.30. Gestión Económica

#### 4.40. Sistemas de Información

#### 4.50. Compras y Proveedores

#### 4.60. Infraestructuras

### 5. PROCESOS DE APOYO – MEJORA

- 10. Control de los Documentos
- 20. Control de los Registros de Calidad
- 30. Auditorías Internas de Calidad
- 40. Control de No Conformidades
- 50. Gestión de Reconocimientos/Sugerencias

#### 60. Acciones Correctivas y Preventivas

#### 70. Revisión y Planificación del Sistema

#### 80. Satisfacción de Grupos de Interés

#### 90. Seguimiento y medición de los programas y de los procesos

#### 100. Mejora continua



## ESIC realiza procesos de Evaluación Interna y Externa de forma continuada

Las Evaluaciones permiten aportar mejoras al Sistema de Calidad de ESIC, favorecen el análisis objetivo a través de evidencias, del adecuado funcionamiento del Sistema y la detección de mejoras en los procedimientos.

### **Evaluaciones Internas**

Las Evaluaciones Internas se realizan por expertos auditores de ESIC con perfil Profesor, además de contar con una experiencia y formación dilatada en Auditorías de Calidad y en Modelos de Referencia del Sector. ESIC realiza evaluación interna a través de Auditorías a todos sus Campus mediante visitas presenciales.

### **Evaluaciones Externas**

ESIC solicita Evaluaciones externas con carácter voluntario a Organismos de Certificación o Acreditación Internacionales. Las Evaluaciones cuentan con un proceso inicial de análisis de la documentación, con posterior auditoría presencial, y finalizan con elaboración y comunicación del Informe de Evaluación.

# PROYECTOS DE DIVULGACIÓN



<b>Siglas</b>	<b>Nacionales</b>
adigital	Asociación Española de Economía Digital
AEA	Asociación española de anunciantes
AEAGCP	Asociación española de agencias de comunicación publicitaria
AED	Asociación Española de Directivos
AEDRH	Asociación Española de Directores de Recursos Humanos
AEEDE	Asociación Española de Escuelas de Dirección de Empresas
AEERC	Asociación Española de Expertos de Relación con Clientes
AEMARK	Asociación Española de Marketing Académico y Profesional
AJE	Asociación Jóvenes Empresarios
AMETIC	Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales
APD	Asociación del Progreso para la Dirección
ASLAN	Asociación de proveedores de sistemas de red, internet y telecomunicaciones
CDCe	Club de Dirigentes de Comercio Electrónico
CEDE	Confederación Española de Directivos y Ejecutivos
CEG	Club Excelencia en Gestión
CEIM	Confederación Empresarial de Madrid
CEOE	Confederación Española de Organizaciones Empresariales
CIONET	Asociación de CIOS
DIRCOM	Asociación de Directivos de Comunicación
DIRYGE	Directivos y gerentes
INCIBE	Instituto Nacional de Ciberseguridad
MKT	Asociación de marketing de España

SIC	Seguridad en informática y comunicaciones
	Red Pacto Mundial España
	UNIVERSIA España
	Charter de la Diversidad en España
	Fundación Bequal
	Asociación de Marketing de España
	Club de Marketing del Mediterráneo

<b>Siglas</b>	<b>Internacionales</b>
AACSB	The Association to Advance Collegiate Schools of Business
AAPBS	Association of Asia-Pacific Business Schools
AEAGCP	Asociación española de agencias de comunicación publicitaria
CEEMAN	Central and East European Management Development Association
CLADEA	Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración
EFMD	European Foundation for Management Development
EMBA Council	Executive MBA Council
EQUAA	Educatio Quality Accreditation Agency
FEDMA	Federation of European Direct & Interactive Marketing
Global Compact	Naciones Unidas
PEEAC	Pan European Education and Accreditation Committee
PRME	Principles for Responsible Management Education
UNICON	Executive Education Consortium

# ÍNDICE



**ESIC**  
Historia y cifras



**Sistema de  
Gestión de  
Calidad de ESIC**



**Certificaciones y  
Acreditaciones**



**Ranking**



**Objetivo global**

# CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

## BENEFICIOS

Las **Certificaciones y Acreditaciones de Instituciones de Educación Superior IES** son el resultado favorable de aplicar adecuadamente un Modelo de Referencia de ámbito nacional o internacional del sector (AUDIT) o multisectorial (ISO) en una IES y que es auditado o certificado por un organismo independiente que a su vez está acreditado para otorgar la certificación o acreditación (Fundación MadridmasD, ANECA o similares miembros ENQA; BSI por ANAB o SGS por ENAC).

**Beneficios para la IES** (Universidades y/o Escuelas de Negocios):

- **Estímulo para los grupos de interés de la IES** en el desarrollo y puesta en marcha del SGIC así como para su mantenimiento y mejora continua.
- **Implementar criterios y procedimientos de calidad** para hacer más eficaz y eficiente el SGIC.
- **Reconocimiento** en el sociedad.
- **Oportunidades de mejora para el SGIC** aportados por un agente externo.

**Beneficios para la Sociedad** es obtener una vía mas de información sobre el sector de las IES, principalmente importante para candidatos a una IES, y alumni, empleadores, académicos y PAS de las IES.

# CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

## PROCESO DE DESARROLLO

Renovaciones y Proceso de mejora continua  
Certificación/Acreditación

Auditoría externa

Corrección de desviaciones

Auditoría interna

Implantación del nuevo SGIC

Formación

Definición del SGIC con requisitos propios y de referencia

**Proceso de Decisión**

¿por qué? ¿cuándo? ¿dónde? ¿cómo? ¿quién? .... Evaluar RIESGOS

# CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

## PROCESOS DE DESARROLLO

¿cuándo?

¿por qué?



¿qué implica?

¿cuánto?

¿dónde?

¿quién?

# CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

## PROCESOS DE DESARROLLO

Procesos  
diferenciados de  
certificación /  
acreditación  
alineados al grado  
de desarrollo del  
SGIC de cada  
centro.



# CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

## PROCESOS DE DESARROLLO

- ✓ Identificar los **requisitos a implementar** en el SGIC (procesos y resultados) propios y de los modelos de referencia (AUDIT, ISO, etc). **Modelo combinado SOSTENIBLE**. Evaluar Riesgos.
- ✓ **Coordinación** entre Unidad de Coordinación de la Certificación/Acreditación y Áreas.
- ✓ Identificación **todos los grupos de interés implicados en el proceso e involucrarlos en todo momento (requisitos, procesos, formación, auditorias, ...éxitos)**

TRANSPARENCIA

COORDINACIÓN

COMPROMISO



# HISTORIA CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES DE ESIC

2009



El SGIC de ESIC certificado bajo la Norma ISO 9001:2008

2011



La Metodología de Simulación Empresarial de ESIC acreditada por la EFMD

2010 diseño



El SGIC de ESIC acreditado por ANECA bajo el Programa AUDIT

2013 diseño



El Modelo de Evaluación de la Docencia de ESIC acreditado por ANECA bajo el Programa DOCENTIA

2014



Accredited Study Centre  
El Chartered Institute of Marketing (CIM), certificación profesionales de marketing de ESIC

2014 implantación



El SGIC de ESIC acreditado por ANECA bajo el Programa AUDIT

2015



Certificación Accesibilidad Criterios Dalco Centro Zaragoza

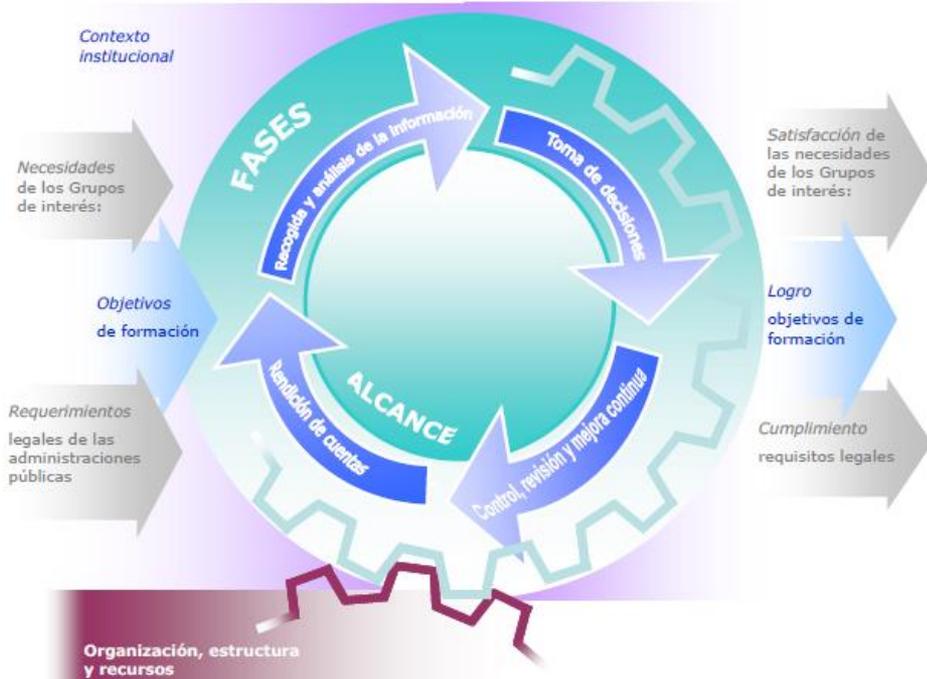
2016



El IMBA y el MIM, acreditados por la EFMD

# MODELO DE REFERENCIA AUDIT

AM  
AUDIT



## Directrices Generales

### 1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad.

El Centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

### 1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos.

El Centro debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

### 1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes.

El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

### 1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico.

El Centro/Universidad debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

### 1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios

El Centro/Universidad debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales<sup>1</sup> para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

### 1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados.

El Centro/Universidad debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés)<sup>2</sup> para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

### 1.6. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones.

El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas.

# MODELO DE REFERENCIA AUDIT



## DIRECTRICES AUDIT

### 0. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

1.10 Proceso de formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia

1.30 Proceso Global de Lanzamiento de Programas o Proceso de Negocio

5.70 Revisión, Planificación y comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados (Rendición de Cuentas sobre Resultados a GI)

### 1. GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

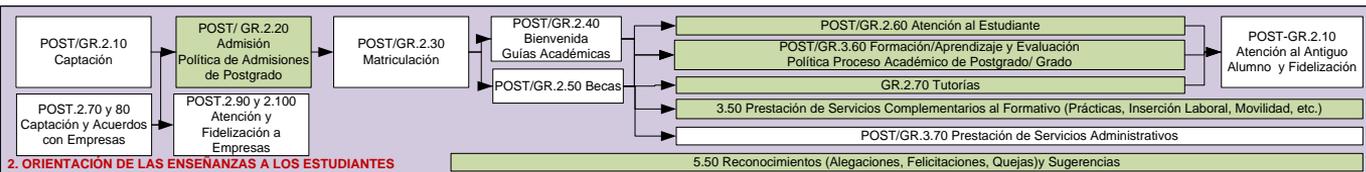
POST/GR.3.10 Diseño, rediseño y Suspensión de Programas (Títulos)  
POST-GR.3.11 Guías Académicas

POST/GR.3.40 Programación Académica (asignación cargas lectivas a profesores)

POST/GR.3.50 Programación Grupos, Clases/Seminarios, evaluaciones/exámenes  
Política Normativa Exámenes

1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos (Rendición de Cuentas a GI Memoria Académica Titulación y Servicios)

5.100 Mejora Continua



### 3. GARANTÍA Y MEJORA DEL PERSONAL ACADÉMICO Y APOYO



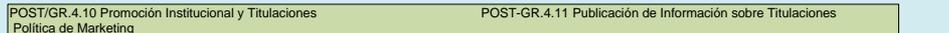
### 4. GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS



### 5. ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS



### 6. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES



### 7. GARANTÍA Y HOMOLOGACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE CALIDAD



Los procesos clasificados según directriz AUDIT, son todos segundo nivel. Código Subprocesos: Si existen dos procesos específicos para Grado y otro Postgrado, se indicará, "POST/GR"; si existe un mismo proceso que implica a las dos áreas, se indica, "POST-GR"; y si el código del proceso no indica ningún carácter no numérico, es que implica a todas las áreas formativas de ESIC, incluyendo a las dos áreas (Grado y Postgrado).

  Procesos de DIRECCIÓN/Estratégicos
   Procesos CLAVE para la docencia
   Procesos APOYO

# ÍNDICE



**ESIC**  
Historia y cifras



**Sistema de  
Gestión de  
Calidad de ESIC**



**Certificaciones y  
Acreditaciones**



**Ranking**



**Objetivo global**

# RANKING

# BENEFICIOS

Los **Ranking de Instituciones de Educación Superior IES** son el resultado de aplicar una metodología de comparación entre las IES que puede tener un alcance global o de programa, ámbito nacional, continente o internacional, y son generados en su mayoría por medios de comunicación nacional o internacionales y en una minoría por empresas privadas multinacionales.

- **Beneficios para la IES** (Universidades y/o Escuelas de Negocios) son, por un lado, recibir información sobre su posicionamiento frente al resto de IES que aparecen en el ranking así como la posibilidad de conocer las valoraciones de los grupos de interés de la IES que participaron en el proceso. Por otro lado, otro beneficio es el reconocimiento de su posicionamiento en el mercado en función a los resultados obtenidos en el Ranking.
- **Beneficios para la Sociedad** es obtener una vía más de información sobre el sector de las IES, principalmente importante para candidatos a una IES y alumni, empleadores, académicos y PAS de las IES.

# RANKING METOLOGÍAS

## GRUPOS INVOLUCRADOS

### ALUMNADO



### ALUMNI



### EMPLEADORES



### MEDIOS DE COMUNICACIÓN



### INVESTIGADORES



### IES



### ACADÉMICOS



# RANKING METOLOGÍAS

## MEDIOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

IES



ENCUESTAS



## MEDIOS DE COMUNICACIÓN



CUESTIONARIO



ALUMNI



ALUMNADO



ACADÉMICOS



EMPLEADORES



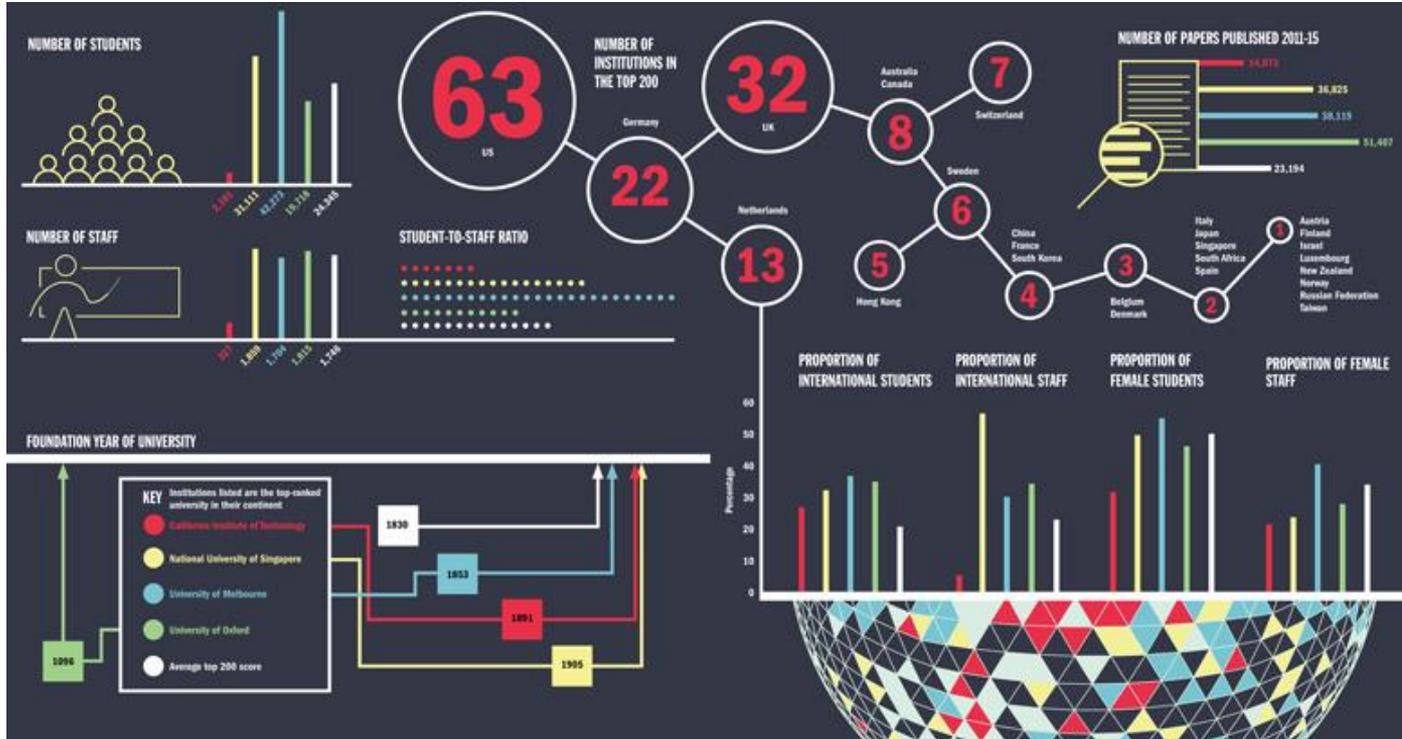
INVESTIGADORES

ENCUESTAS



# RANKING METOLOGÍAS

## DATA MINING: MÚLTIPLES INDICADORES POR DIMENSIÓN CON PONDERACIONES DIFERENTES



# RANKING METOLOGÍAS

## EL MUNDO

### CUESTIONARIO A PROFESORES

#### Suponen el 40% de la valoración final

En una encuesta voluntaria, anónima y aleatoria, los docentes valoran cuáles son los mejores centros para impartir su titulación; los puntos fuertes y débiles de la universidad; y reseñan las principales líneas de investigación de los departamentos.

### DATOS DE LA PROPIA UNIVERSIDAD

#### Suponen el 50% de la valoración final

Las universidades, en su mayoría, aportan los siguientes datos. De no hacerlo, éstos se analizan de modo más general a través de las memorias, que son documentos públicos.

#### DEMANDA UNIVERSITARIA

- Nº de alumnos. Da la medida de la dimensión de un centro y también de su demanda.
- Nota de corte\* y plazas previstas para ese curso. \* La nota de corte máxima es 14.

#### RECURSOS HUMANOS

- Proporción de estudiantes en relación al Personal Docente y de Investigación (PDI): Una adecuada media permite una buena docencia y revela una disponibilidad de recursos.
- Gasto corriente por alumno matriculado: Esfuerzo presupuestario y recursos invertidos.

### RECURSOS FÍSICOS

- Puestos en aulas / nº de alumnos: Grado de ocupación de las clases y disponibilidad.
- Puestos en laboratorios / nº de alumnos: Correcta equipación y el número de los espacios destinados a la enseñanza práctica.
- Puestos en bibliotecas / nº de alumnos.
- Nº de ejemplares en biblioteca: Dotación de las bibliotecas universitarias.
- Nº de puestos en aulas de informática / nº de alumnos: Incorporación de las Nuevas Tecnologías en la facultad.
- Tipo de conexión a Internet.

### PLAN DE ESTUDIOS

- Nº de créditos y planes de estudio: revela la composición, estructura y duración de cada plan.
- Nº de créditos prácticos / teóricos: Importancia de la docencia práctica en el plan de estudios.

### OTROS INDICADORES

#### Suponen el 10% de la valoración final

Además de la información de la institución académica y sus docentes, se tienen en cuenta otros estudios externos, como resultados en rankings internacionales, informes de la Aneca o resultados de informes de universidades españolas, entre otros.

- Oferta optativa de la titulación: Esta variable posibilita conocer la flexibilidad curricular.
- Créditos prácticos en empresas: La formación práctica obligatoria complementa decisivamente el aprendizaje del alumnado.
- Docencia: Metodología y su importancia, adaptación a los nuevos parámetros del EEES, posibilidad de que el alumno evalúe al profesor, etcétera.

### RESULTADOS

- Tasa de abandono: Este indicador de rendimiento académico expresa el fracaso en términos de abandono de la titulación.
- Tasa de graduación: Mide el número de titulados en relación con el de matriculados.
- Duración media de los estudios: Analiza la eficiencia productiva de una institución en relación con los alumnos graduados.
- Tasa de participación de profesores en proyectos de investigación: Implicación del cuadro docente en la investigación de sus departamentos.

# RANKING METOLOGÍAS

QS

TOP UNIVERSITIES Ranking\_s > Discover > Events > Prepare > Apply > C: Events > Prepare > Apply > Career

Refine: By location

# RANK	UNIVERSITY	OVERALL SCORE	ACADEMIC REPUTATION	CITATIONS PER FACULTY	EMPLOYER REPUTATION	FACULTY STUDENT	INTERNATIONAL FACULTY	INTERNATIONAL STUDENTS
2018	Uni Search							
1	University of Cambridge	95.6	100	78.3	100	100	-	31.3
2	University of Oxford	95.3	100	76.3	100	100	45.3	-

## Metodología

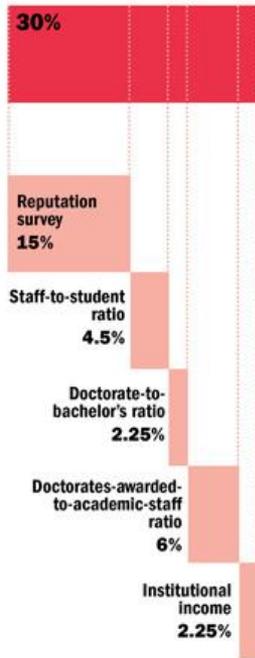
1. Academic Reputation 40%
  2. Employer Reputation 10%
  3. Faculty/Student Ratio 20%
  4. Citations per faculty 20%
  5. International Faculty Ratio
  6. International Student Ratio
- } 5%

# RANKING METOLOGÍAS

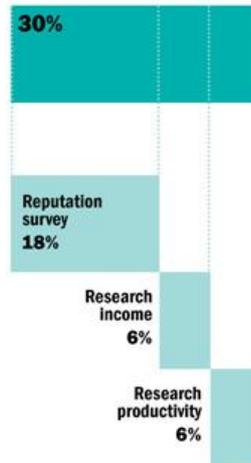
## THE HIGHER EDUCATION. WORLD UNIVERSITY RANKING



### Teaching (the learning environment)



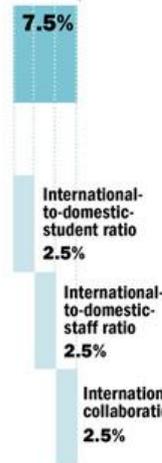
### Research (volume, income and reputation)



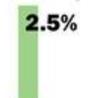
### Citations (research influence)



### International outlook (staff, students, research)



### Industry income (knowledge transfer)

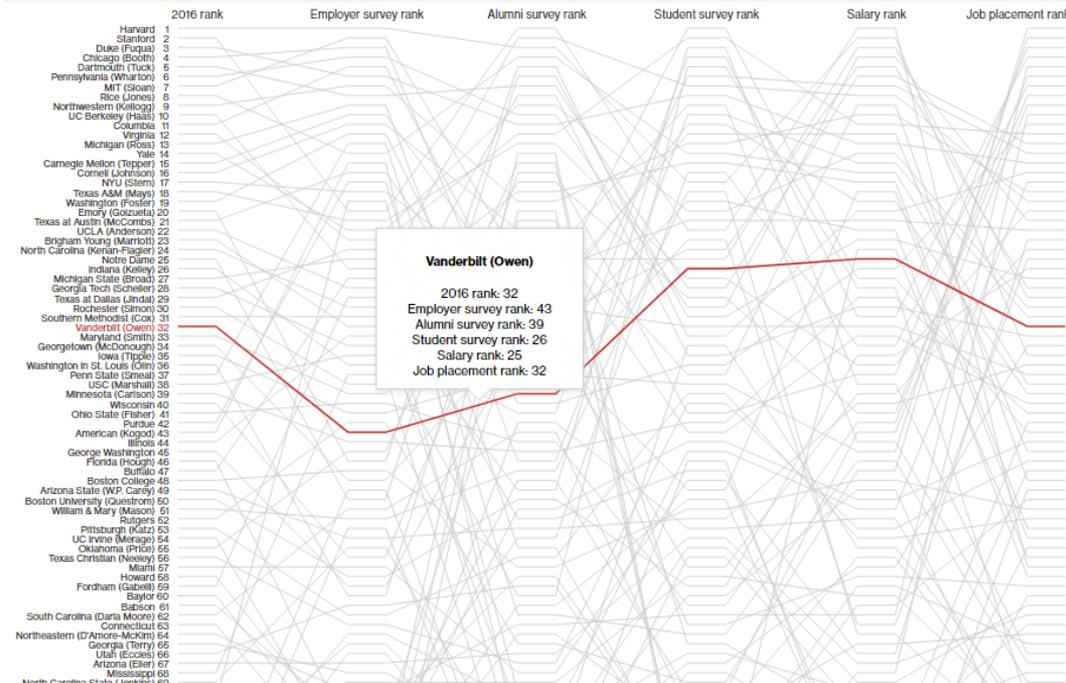


# RANKING METOLOGÍAS

# BLOOMBERG BUSINESSWEEK

BloombergBusinessweek

These Are The Best Graduate Business Schools of 2016



## Methodology



- Employer Survey (35%)
- Job Placement Rate (10%)
- Alumni Survey (30%)
- Starting Salary (10%)
- Student Survey (15%)

# ÍNDICE



**ESIC**  
Historia y cifras



**Sistema de  
Gestión de  
Calidad de ESIC.**



**Certificaciones y  
Acreditaciones**



**Ranking**



**Objetivo global**

# CALIDAD Y RANKING COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA

## CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES COMO MEDIO Y ESTÍMULO NO COMO META PARA LA MEJORA CONTINUA

TRANSPARENCIA

TRABAJO EN EQUIPO

PROCEDIMIENTOS VIVOS

CALIDAD SOMOS TODOS

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

EVALUACIÓN DE RIESGOS

CULTURA DE MEJORA CONTINUA

FORMACIÓN

CAMBIO CULTURA

RECURSOS FÍSICOS Y HUMANOS

AUDITORIAS INTERNAS

AUDITORIA DE PROCESO Y RESULTADOS NO DE PERSONAS

HONESTIDAD Y COMPROMISO ÉTICO

LIDERAZGO DESDE LA DIRECCIÓN

**MUCHAS GRACIAS  
POR SU ATENCIÓN**

**gracia.serrano@esic.edu**

 **@serrano\_gracia**

 **/graciaserranogarcia/**