



INFORME DE RESULTADOS RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS -2012 / 2013-

Índice

Introducción	3
1.1. Objetivos	3
1.2. Metodología.....	3
1. RESULTADOS DEL CÓMPUTO GLOBAL.....	4
1.3. Evolución anual de las solicitudes desde 2006 hasta 2013.....	4
1.4. Evolución de los canales de presentación de las solicitudes desde 2006 hasta 2013	5
1.5. La evolución por tipos de solicitudes desde 2006 hasta 2013.....	6
1.6. Total de las solicitudes por campus y su distribución período 2006-2013	8
1.7. Evolución Anual del estado actual (abierto o cerrado) desde 2006 hasta 2013.....	9
1.8. Evolución de Acciones Correctivas tomadas desde el 2006 hasta 2013.....	9
2. MEJORAS PROPUESTAS AL PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS DE ESIC.....	10

Introducción

1.1. Objetivos

El informe recoge los resultados del Procedimiento de Tratamiento de Reconocimientos y Sugerencias del Sistema de Calidad de ESIC desde enero de 2006 a septiembre de 2013. Se recogen por áreas los Reconocimientos y Sugerencias además de un análisis global del conjunto de solicitudes.

1.2. Metodología

Se ha tratado de presentar la información de una manera lo más sintética y sencilla posible. Para ello se ha seguido el mismo esquema en cada una de las áreas tratadas: presentación de los más relevantes índices y comentario de los mismos. Los índices sobre los que informaremos serán:

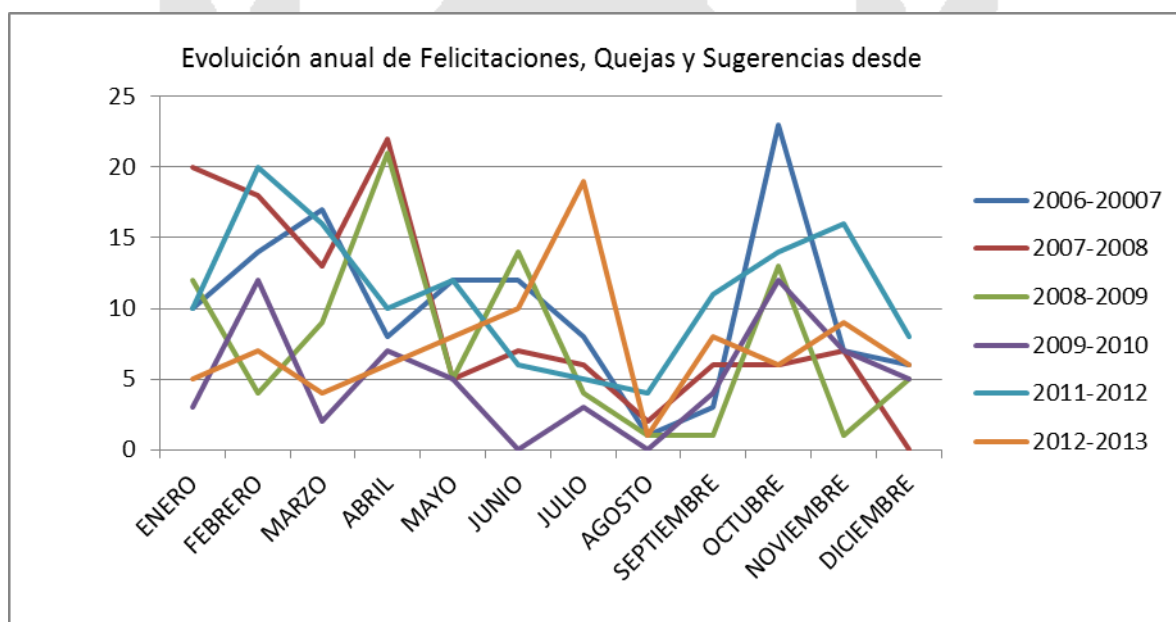
1. Evolución anual de las solicitudes y la tendencia que describe.
2. Los canales de presentación de las solicitudes y su distribución
3. La evolución por tipo de solicitud (queja, felicitación o sugerencia) y el porcentaje que representa cada tipo de solicitud sobre el total de solicitudes presentadas.
4. Evolución de las solicitudes por campus y su distribución.
5. Las áreas más afectadas por solicitudes
6. El estado actual (abierto o cerrado) en el que se encuentran las solicitudes y lo que representa cada opción sobre el total de solicitudes presentadas.
7. La necesidad o no de tomar acciones correctivas y el porcentaje que representa cada opción sobre el total de solicitudes presentadas

1. RESULTADOS DEL CÓMPUTO GLOBAL

Los resultados globales se obtuvieron sumando la totalidad de los datos obtenidos en cada una de las áreas tratadas (Grado, Postgrado, Executive Education, Idiomas y Plataformas Tecnológicas) en el periodo de estudio. Estos resultados ofrecen una visión de la situación general del Procedimiento de Tratamiento de Reconocimientos y Sugerencias del Sistema de Calidad de ESIC.

1.3. Evolución anual de las solicitudes desde 2006 hasta 2013

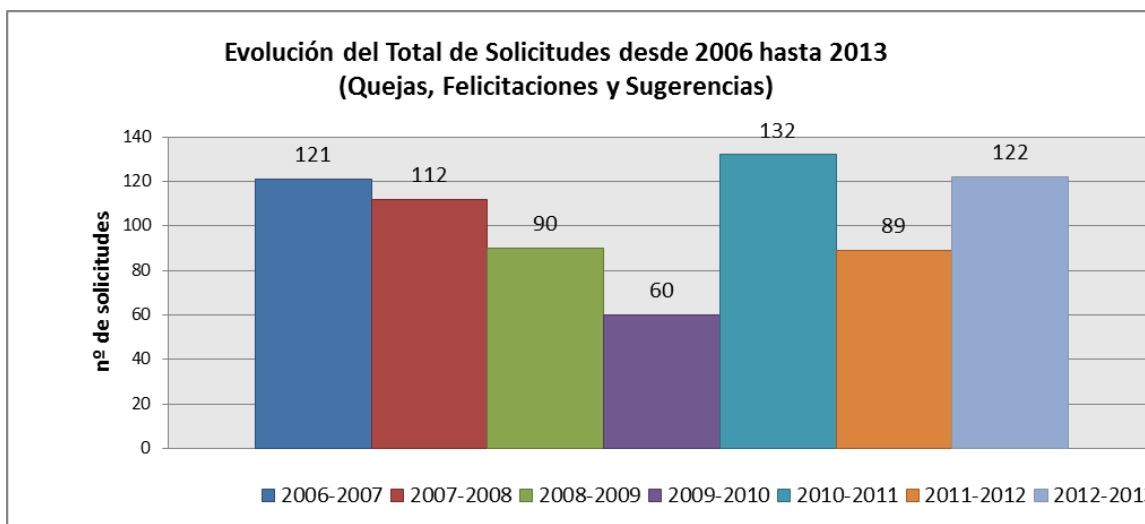
Año tras año, se ratifica la tendencia de que la mayor concentración de reconocimientos se concentra en los meses de febrero, marzo, abril y octubre. Estos periodos suelen coincidir en muchos casos con los momentos en que se realizan las encuestas de los programas a los estudiantes así como con el comienzo de programas, momento en el que se presenta el canal de calidad.



Periodo 2006-2013

Fuente: UCA

En este curso 2012-2013 se han recogido un número de reconocimientos similares a los que se recogieron en el curso 2006-2007 y 2010-2011. El resultado de este año tiene también mucho que ver con las aportaciones que diferentes profesores hacen llegar a la Unidad de Calidad desde sus alumnos (habitualmente felicitaciones).

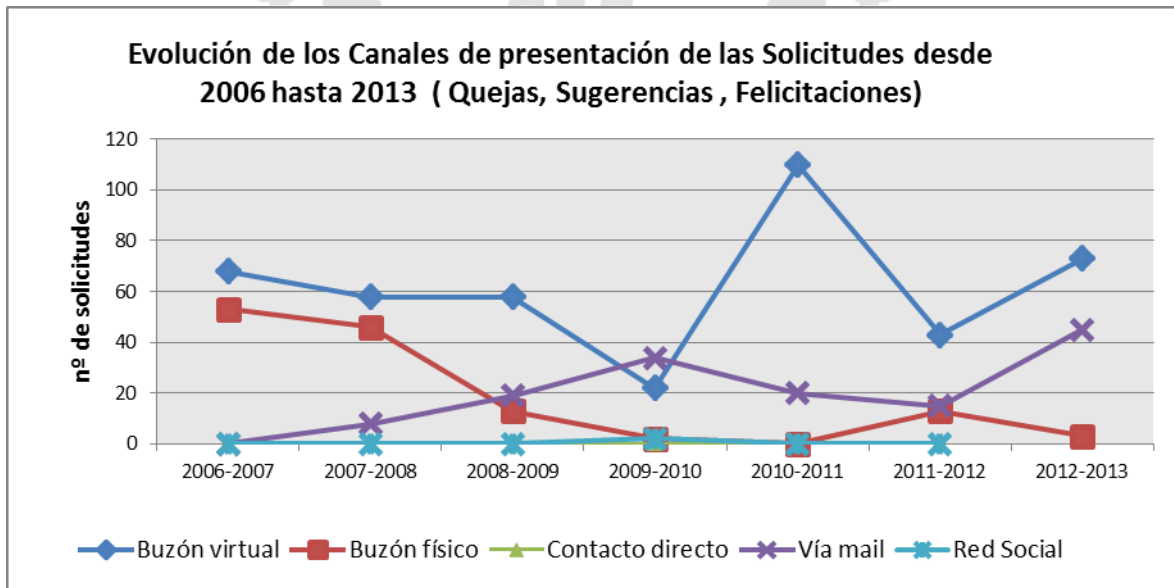


Periodo 2006-2013

Fuente: UCA

1.4. Evolución de los canales de presentación de las solicitudes desde 2006 hasta 2013

En la misma línea que nos aportaba el gráfico anterior, la información que se dilucida de la evolución de los canales de presentación de las solicitudes nos sigue mostrando que el canal más utilizado para la gestión de los reconocimientos es el canal virtual, seguidos del correo electrónico cerrando el listado, el buzón físico que apenas tiene movimiento.

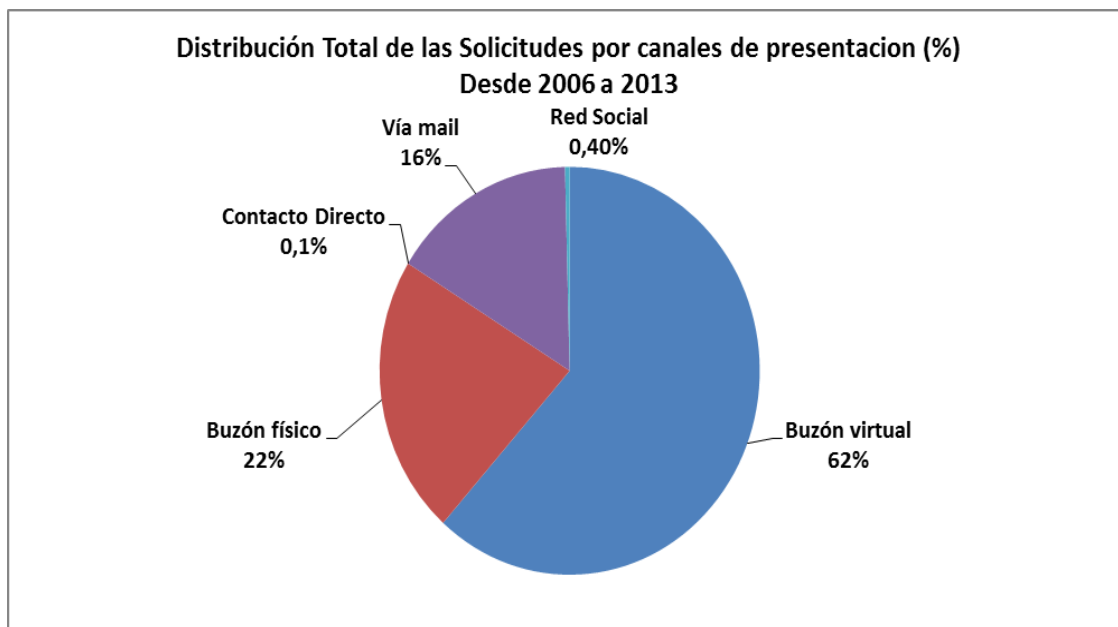


Periodo 2006-2013

Fuente: UCA

La anterior tendencia se reafirma si tenemos en cuenta la distribución total de las solicitudes. Podemos observar como el buzón virtual se consolida como la vía más utilizada, representando un 62% del total de las solicitudes presentadas, desde el periodo 2006 hasta 2013.

Por otra parte cabe destacar que la vía menos utilizada es el Contacto Directo y si bien la vía red social se inició en el curso 2010-2011, en este año no se ha recogido respuesta alguna. Además, destacar que las redes sociales no han originado opiniones en ningún sentido, positivo ni negativo.

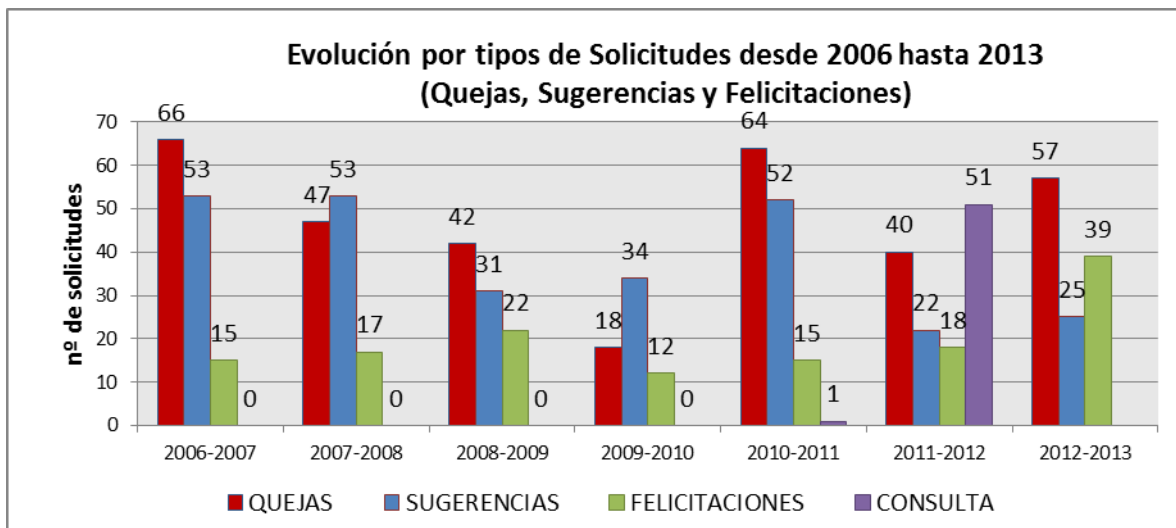


Periodo 2006-2013

Fuente: UCA

1.5. La evolución por tipos de solicitudes desde 2006 hasta 2013.

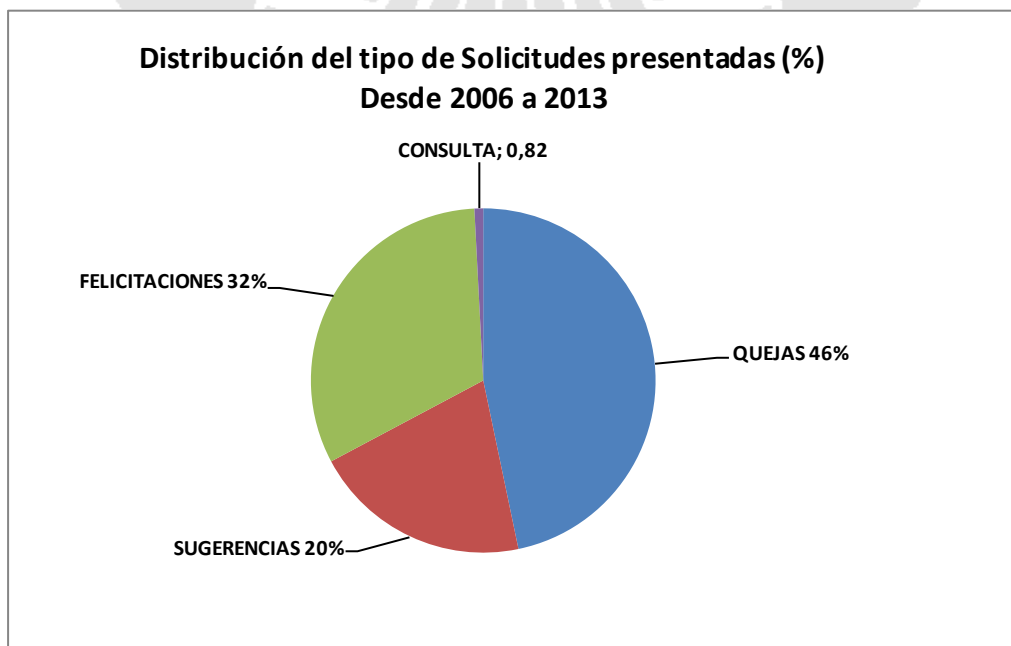
En cuanto a la evolución de los tipos de solicitudes, vemos que en este año, el número de quejas y felicitaciones ha aumentado en comparativa con el curso anterior mientras que las sugerencias mantienen un número muy similar al del curso pasado. Las quejas han aumentado este año en un 40% respecto al mismo ejercicio del curso anterior mientras que las felicitaciones han aumentado en un 100%. En buena parte, este aumento de las felicitaciones viene determinado por la colaboración por parte de profesores a la hora de hacernos llegar las felicitaciones que los alumnos les dirigen directamente.



Periodo 2006-2013

Fuente: UCA

Sobre el total de solicitudes presentadas a lo largo del periodo estudiado, hay muy pocas variaciones respecto a años anteriores consolidándose tanto las quejas en un 46% frente al 32% de las felicitaciones y el 20% las sugerencias.

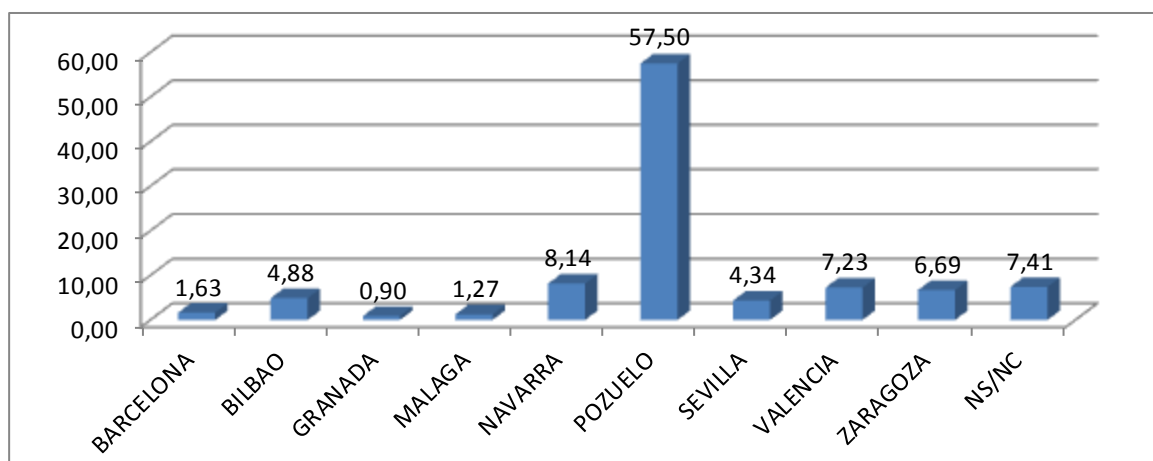


Periodo 2006-2013

Fuente: UCA

1.6. Total de las solicitudes por campus y su distribución período 2006-2013

El campus desde donde se remiten un mayor número de solicitudes es el de Pozuelo. Esta cifra es directamente proporcional al número de alumnos que alberga. Le siguen los campus de Navarra, Zaragoza y Valencia. Así pues, las solicitudes remitidas desde el campus de Pozuelo representan un 57.5% del total, Navarra 8%, Valencia un 7% al igual que Zaragoza aunque por otra parte, son los campus desde donde tradicionalmente, se reciben un mayor número de reconocimientos frente al resto.

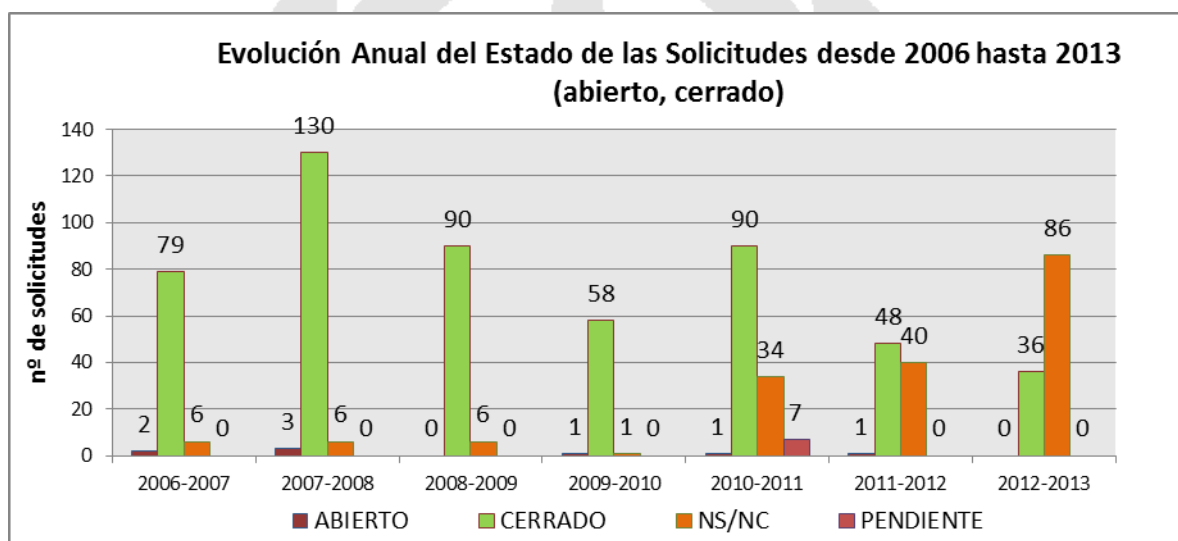


Periodo 2006-2013

Fuente: UCA

1.7. Evolución Anual del estado actual (abierto o cerrado) desde 2006 hasta 2013

El número de **solicitudes cerradas** no ha sufrido apenas variaciones respecto del curso anterior siendo. Así pues, el 86 de las solicitudes gestionadas no han derivado en Acciones correctivas frente al 36% que sí han originado dicha acción correctiva.

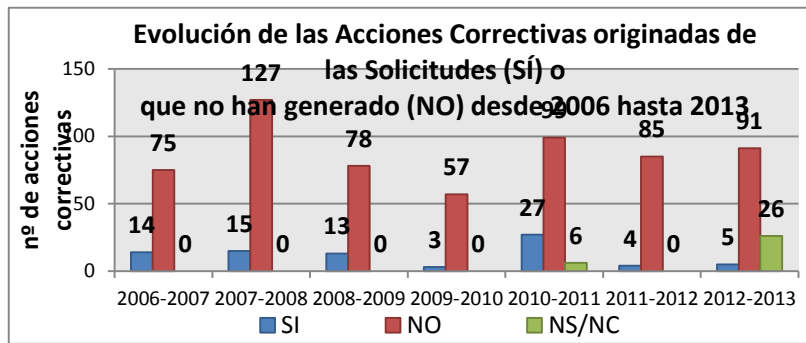


Periodo 2006-2013

Fuente: UCA

1.8. Evolución de Acciones Correctivas tomadas desde el 2006 hasta 2013.

Las acciones correctivas son aquellas acciones que se llevan a cabo con el ánimo de corregir o mejorar determinados problemas surgidos en las diferentes áreas. Proviene de quejas o sugerencias aunque no siempre una queja o sugerencia deriva en una acción correctiva. En este curso académico 2012-2013, las solicitudes que no han generado acciones correctivas suponen el 91 del total (122) y las que sí han generado acciones correctivas son 5 de 122.



Periodo 2006-2013

Fuente: UCA

La necesidad de tomar acciones correctivas, por lo tanto, se lleva a cabo, en función al origen de la queja o sugerencia recibida. Del total de solicitudes recibidas se ha visto la necesidad de tomar acciones correctivas en un 12% de los casos, frente a un 86% que no han generado la necesidad de tomar acciones correctivas.



Periodo 2006-2013

Fuente: UCA

2. MEJORAS PROPUESTAS AL PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS DE ESIC

Modificación de Buzón Virtual, mejorando la identificación del mismo en toda la navegación de la web de Esic. Se implantará en el curso 2013/2014 a través del Dpto. de Marketing de ESIC.