



UNIVERSITAT  
**RAMON  
LLULL**

**ESADE**

**INFORME BIENNAL DE SEGUIMENT DE LA IMPLEMENTACIÓ DEL SISTEMA  
DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)**

---

**NOM DEL CENTRE : ESADE**

**INFORME NÚM. 5**

**BIENNI DE REVISIÓ : CURSOS 2016/2017 – 2017/2018**

## Índex

<b>I. Valoració del procés d'implantació del SGIQ i de la consecució d'objectius .....</b>	<b>3</b>
Manual SGIQ.....	3
Processos SGIQ .....	4
<b>II. Síntesi dels punts forts i aspecte de millora .....</b>	<b>6</b>
Punts forts: .....	6
Aspectes de millora: .....	7
<b>III. Propostes de millora i/o propostes d'objectius per al proper bienni.....</b>	<b>8</b>

## I. Valoració del procés d'implantació del SGIQ i de la consecució d'objectius

El present informe reflecteix l'evolució de la implementació i funcionament del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) durant el període dels cursos acadèmics 2016/2017 i 2017/2018, tenint en compte la implantació i posada en marxa de la nova versió (v3.2) del SGIQ durant el darrer curs acadèmic 2017/2018.

En l'àmbit extern, durant aquests cursos l'AQU ha actualitzat les seves guies de seguiment i d'acreditacions de les titulacions de grau i màster (Octubre 2016), és per aquesta raó que també s'han revisat i actualitzat els processos per adaptar-los a les noves guies.

Igualment, però a nivell intern, aquest període ve caracteritzat per la consolidació de la nova estructura organitzativa; i es consolida l'elaboració i contingut dels Informes anuals de Seguiment de Centre (ISC) i la de l'Informe de Seguiment del Programa de Doctorat (ISPD), assolint un bon nivell en el càlcul i anàlisi dels indicadors.

Tant l'aparició de les noves guies de l'AQU, com la consolidació de l'estructura organitzativa interna, requereixen l'actualització de denominacions i processos en el SGIQ, aquests fets van implicar l'actualització del SGIQ elaborant una nova versió (v3.2) durant el curs 2017/2018 (aprovació per part del CEX d'ESADE al Novembre 2017 i per part de l'UQIAD-URL al Maig 2018).

En paral·lel a la publicació de la nova versió del SGIQ d'ESADE (v3.2), durant la finalització del curs 2017/2018, la Unitat de Qualitat i Innovació Acadèmicodocent de la URL (UQIAD-URL) i a nivell de centre la Unitat de Qualitat & Desenvolupament de Programes (Q&DP) d'ESADE, han realitzat una revisió exhaustiva dels processos transversals MSGIQ de la URL i aquests han estat actualitzats i aprovats recentment per la Universitat Ramon Llull (URL). Aquestes actualitzacions i/o modificacions dels processos transversals de la URL, ha implicat a nivell de centre, realitzar alguns petits ajustaments als processos del SGIQ d'ESADE (v3.2).

A continuació es detallen els aspectes més rellevants sobre la implementació de la nova versió del SGIQ (v2.3), així com l'acompliment d'objectius i les revisions i actualitzacions realitzades a partir de la posada en marxa de la versió 3.2:

### **Manual SGIQ**

La nova versió del Manual del SGIQ (v3) destaca per incloure, entre d'altres: (1) l'actualització de l'Organigrama d'ESADE; (2) una taula d'acrònims per facilitar en tot moment la nomenclatura utilitzada durant tot el Manual; (3) un nou mapa de processos

També entre les actualitzacions, cal destacar la inclusió d'Annexes, on hi podem trobar: (1) taula de gestió documental del SGIQ; (2) una taula dels processos associats al SGIQ d'ESADE amb els processos transversals MSGIQ de la URL; (3) relació dels estàndards segons les Dimensions AQU i les Directrius del SGIQ d'ESADE i URL.

A partir de la revisió feta s'han actualitzat els aspectes següents del Manual:

### **DIRECTRIU 0 - Aspectes generals del Sistema de Garantia Interna de Qualitat**

S'ha revisat i actualitzat la taula de responsables dels processos, com per exemple a la Directriu 4 s'ha afegit la Comissió d'Avaluació a la Docència d'ESADE com a Òrgan Específic de Centre (OEC). Com a conseqüència de la recent revisió i actualització dels processos transversals MSGIQ de la URL, s'ha inclòs al SGIQ d'ESADE el procés transversal *MSGIQ-URL-FT-D0/01: Aspectes generals del SGIQ. Procés d'adscripció de la URL en el sistema de qualitat universitària*.

### **DIRECTRIU 1 - Política i objectius de qualitat**

S'ha revisat i actualitzat els grups d'interès implicats en la Directriu 1, afegint l'UQIAD-URL com a òrgan responsable de l'aprovació de la política i dels objectius de qualitat de la formació per part de la URL.

S'ha revisat i actualitzat la documentació de referència i normativa.

### **DIRECTRIU 2 - Garantia de qualitat dels programes formatius**

S'ha revisat i actualitzat els grups d'interès implicats en la Directriu 2, afegint l'UQIAD-URL com a òrgan responsable de l'aprovació i modificació de programes per part de la URL.

### **DIRECTRIU 3 - Desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant**

Com a conseqüència de la recent revisió i actualització dels processos transversals MSGIQ de la URL, s'ha recodificat al SGIQ d'ESADE el procés transversal *MSGIQ-URL-FT-D3/03: Procés de gestió de la convocatòria específica de mobilitat SICUE*.

### **DIRECTRIU 5 - Gestió i millora dels serveis i recursos materials**

S'han revisat i actualitzat els òrgans responsables de la Directriu 5, afegint la implicació del vicerectorat de la URL com a òrgan aprovatori de les propostes dels recursos i serveis, si s'escauen.

### **Annex 1 – Gestió documental SGIQ**

S'ha revisat l'accés a la documentació del SGIQ i afegit a la Directriu 2, l'enllaç directe a l'accés compartit dels membre dels comitès del CPOR i CCUR i l'enllaç a la plantilla de Reclamacions.

### **Annex 2 – Taula dels processos associats al SGIQ**

S'ha revisat i actualitzats els processos corresponents al MSGIQ de la URL.

### **Annex 3 – Relació dels estàndards segons les Dimensions AQU i les Directrius del SGIQ d'ESADE i URL**

S'ha revisat i actualitzats els processos corresponents al MSGIQ de la URL.

### **Processos SGIQ**

La nova versió dels Processos del SGIQ (v3) destaca pel fet d'incloure:

- En un sol document tots els processos del sistema, agilitzant així la lectura i cerca dels processos
- Com en el cas del Manual, s'ha inclòs una taula d'acrònims per facilitar la nomenclatura utilitzada
- S'ha afegit per cada procés, dins del fluxograma, la documentació associada i la seva codificació per tal d'agilitzar la cerca i transparència en tot moment. La documentació associada es pot consultar al Annex 1 del Manual del SGIQ.

### **DIRECTRIU 0 - Aspectes generals del Sistema de Garantia Interna de Qualitat**

S'ha revisat i actualitzat el procés ESADE\_D0\_01, adaptant-lo a la revisió i aprovació per part de l'UQIAD de la URL.

S'ha revisat i actualitzat el propietari del procés de la Directriu 0.

#### **DIRECTRIU 1 - Política i objectius de qualitat**

S'ha revisat i actualitzat el procés ESADE\_D1\_01, adaptant-lo a la revisió i aprovació per part de l'UQIAD de la URL.

S'ha revisat i actualitzat el propietari del procés de la Directriu 1.

S'ha revisat i actualitzat la documentació de referència i normativa de la Directriu 1.

#### **DIRECTRIU 2 – Garantia de qualitat dels programes formatius**

S'ha revisat i actualitzat el procés ESADE\_D2\_01A i ESADE\_D2\_01B, adaptant-los a la revisió i aprovació per part de l'UQIAD de la URL i als processos transversals MSGIQ de la URL.

S'ha revisat i actualitzat la delimitació del procés ESADE\_D2\_04.

S'han revisat i actualitzat els propietaris del processos de la Directriu 2.

#### **DIRECTRIU 3 - Desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant**

S'ha revisat i actualitzat el procés ESADE\_D3\_02A i ESADE\_D3\_02B, a partir de la revisió i actualització dels processos transversals MSGIQ de la URL.

S'ha revisat i actualitzat el procés ESADE\_D3\_03 sobre la informació i documentació subjecte a revisar durant l'auditoria.

S'ha revisat i actualitzat el procés ESADE\_D3\_05 en quan a l'alumnat.

S'han revisat i actualitzat els propietaris del processos de la Directriu 3.

#### **DIRECTRIU 4 - Garantia de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència**

S'han revisat i actualitzat els propietaris del processos de la Directriu 4.

#### **DIRECTRIU 5 – Gestió i millora dels serveis i recursos materials**

S'ha revisat i actualitzat el procés ESADE\_D5\_01, a partir de la revisió i actualització dels processos transversals MSGIQ de la URL.

S'han revisat i actualitzat els òrgans de gestió , així com el propietari del procés de la Directriu 5.

#### **DIRECTRIU 6 – Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius**

S'ha revisat i actualitzat el procés ESADE\_D6\_01 incorporant la nova enquesta del Treball Final de Programa (TFG/TFM) per conèixer millor el grau de satisfacció per part de l'alumnat d'ESADE. Fins ara l'enquesta que es passava a l'alumnat per conèixer el grau de satisfacció del TFG/TFM era l'Enquesta d'Assignatura i s'ha detectat que seria necessari tenir ítems més específics dels TFG/TFM.

S'ha revisat i actualitzat els òrgans de gestió i grups d'interès a qui va dirigit del procés ESADE\_D6\_03.

S'han revisat i actualitzat els propietaris del processos de la Directriu 6.

#### **DIRECTRIU 7 – Publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius**

S'ha revisat i actualitzat el propietari del procés de la Directriu 7.

#### **Processos transversals de la URL**

S'ha revisat i actualitzat els enllaços als processos transversals de la URL.

## II. Síntesi dels punts forts i aspecte de millora

Es realitza a continuació una síntesi valorativa que resumeix els punts forts i els aspectes de millora evidenciats en el procés d'elaboració del present informe, i a continuació les taules amb els plans de millora proposats de cara al bienni següent.

### *Punts forts:*

La creació d'una nova versió (v3) del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) d'ESADE ha permès fer una revisió i actualització exhaustiva tant del Manual com de tots els Processos i documentació que hi deriven. Destaquem a continuació el que es consideren els punts més importants:

#### **Manual SGIQ:**

- L'actualització de l'Organigrama d'ESADE incloent la reorganització interna, ha influenciat molt positivament en l'assegurament de la qualitat acadèmica i la coherència dels programes formatius d'acord amb la missió, els valors i el model pedagògic d'ESADE.
- La inclusió d'una taula d'acrònims, facilita en tot moment la nomenclatura utilitzada durant tot el Manual.
- Un nou mapa de processos actualitzat i més detallat segons si són processos estratègics, clau o de suport.
- La inclusió d'Annexes, permet amb:
  - Gestió documental SGIQ, permet agilitzar la cerca i transparència de tota la documentació relacionada dins de cada procés mitjançant una codificació específica per procés i document i la seva ruta de cerca.
  - Taula dels processos associats al SGIQ amb els processos transversals MSGIQ de la URL.
  - Relació dels estàndards segons les Dimensions AQU i les Directrius del SGIQ d'ESADE i URL.

#### **Processos SGIQ:**

- La revisió i actualització dels processos segons la seva vinculació amb els processos transversals MSGIQ de la URL, permeten fer el seguiment complet dels procediments específics de centre i de la URL.
- La inclusió de la persona responsable de cada procés, ens permet conèixer el màxim responsable de cada procés.
- L'actualització de les funcions específiques de l'UQIAD-URL envers als processos transversals i de centre, permeten conèixer el grau de seguiment, revisió i aprovació per part dels òrgans de la URL.
- L'actualització del procés ESADE\_D6\_01 incorporant la nova enquesta específica del Treball Final de Programa (TFG/TFM) la qual ens permet conèixer el grau de satisfacció per part de l'alumnat d'ESADE. Aquesta nova enquesta permet diferenciar els ítems de l'enquesta que es passava fins ara als TFG i TFM (Enquesta Assignatura) i recollir i analitzar els resultats obtinguts d'una manera més eficaç.

Així doncs, podem afirmar que amb la nova posada en marxa de la versió 3 del SGIQ d'ESADE, s'acompleixen els objectius marcats al Pla d'Objectius i Accions de Qualitat d'ESADE.

***Aspectes de millora:***

Destaquem a continuació els punts que considerem a millorar:

- Directriu 4, arrel de la creació de la nova Oficina de Professorat i Recerca i de la “prova pilot” del nou sistema d’avaluació al Professorat d’ESADE per part del Deganat de Professorat i Recerca aquest darrer curs acadèmic 2017/2018, és necessari fer una revisió exhaustiva de tots els processos de la Directiu 4. Aquesta revisió no s’ha pogut realitzar al finalitzar aquest informe, ja que el nou sistema d’avaluació encara està en procés i prèviament s’ha d’analitzar i revisar per part del Deganat de Professorat i Recerca.
- Directriu 6, arrel de la participació de tots els centres de la URL a l’Enquesta Final de Programa gestionada l’AQU serà necessari revisar la Directriu 6.
- Certificació del SGIQ d’ESADE prevista durant el curs acadèmic 2018/2019. Un cop ESADE obtingui la certificació del seu SGIQ, complirà els requisits necessaris per demanar l’Acreditació Institucional.

### III. Propostes de millora i/o propostes d'objectius per al proper bienni

Proposta de millora / objectiu	Responsable execució	Termini	Observacions
Revisió de tots els processos de la Directriu 4	Q&DP Deganat Professorat i Recerca	2018-19	Directriu 4: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creació de la nova Oficina de Professorat i Recerca</li> <li>- Posta en marxa de la “prova pilot” del nou sistema d’avaluació “per punts” al Professorat d’ESADE per part del Deganat de Professorat i Recerca</li> <li>- Avaluació de competències al Professorat</li> <li>- Revisió i actualització dels processos</li> </ul>
Revisió del procés ESADE_D6_01	Q&DP	2018-19	Directriu 6: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participació de tots els centres de la URL a l’Enquesta Final de Programa gestionada l’AQU</li> <li>- Revisió i actualització del procés</li> </ul>
Certificació del SGIQ d’ESADE	Q&DP	2018-19	SGIQ: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificació del MSGIQ de la URL prevista durant el primer quadrimestre 2018-19</li> <li>- Certificació SGIQ d’ESADE prevista durant el segon quadrimestre del 2018-19:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita prèvia - Desembre 2018</li> <li>• Visita certificació – Març/Abril 2019</li> </ul> </li> </ul>
Certificació Institucional	Q&DP	2018-19 2019-20	Petició a l’AQU/ANECA l’Acreditació Institucional