



UNIVERSITAT
**RAMON
LLULL**

ESADE

PROCESOS
del
SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA
DE LA CALIDAD
del
Centro ESADE (Escuela Superior de
Administración y Dirección de Empresas y
Facultad de Derecho)
de la UNIVERSITAT RAMON LLULL

ÍNDICE

<i>Acrónimos</i>	- 4 -
Directriz 0: Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de Calidad	5 -
<i>ESADE_D0_01: Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE</i>	- 5 -
Directriz 1: Como el centro define su política y sus objetivos de calidad de la formación	7 -
<i>ESADE_D1_01: Proceso de definición de la política y objetivos de calidad académica</i>	- 7 -
Directriz 2: Como ESADE garantiza la calidad de sus programas formativos	9
<i>ESADE_D2_01A: Proceso de aprobación interna de nuevos títulos y modificaciones de los existentes. Funcionamiento de Comité de Portafolio</i>	9
<i>ESADE_D2_01B: Proceso de aprobación interna de nuevos títulos y modificaciones de los existentes. Funcionamiento de Comité de Currículums</i>	13
<i>ESADE_D2_01C: Proceso de aprobación interna de nuevos certificados (menos de 15 ECTS)</i>	18
<i>ESADE_D2_01D: Proceso de modificación de títulos existentes</i>	20
<i>ESADE_D2_02: Proceso para la elaboración de los Informes de Seguimiento de Programas de Doctorado (ISPD)</i>	22
<i>ESADE_D2_03: Proceso de acreditación de títulos oficiales</i>	24
<i>ESADE_D2_04: Proceso para la elaboración de los Informes de Seguimiento de Centro (ISC)</i>	- 28 -
Directriz 3: Como ESADE desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante	- 32 -
<i>ESADE_D3_01: Proceso genérico de admisiones a los programas</i>	- 32 -
<i>ESADE_D3_02A: Proceso de movilidad de los estudiantes Outgoing</i>	- 34 -
<i>ESADE_D3_02B: Proceso de movilidad de los estudiantes Incoming</i>	- 37 -
<i>ESADE_D3_03: Proceso para la auditoría interna de programas</i>	- 39 -
<i>ESADE_D3_04: Proceso para la orientación profesional</i>	- 42 -
<i>ESADE_D3_05: Proceso de reclamaciones, alegaciones o sugerencias</i>	- 45 -
<i>ESADE_D3_06: Proceso de tutorización académica</i>	- 50 -
<i>ESADE_D3_07: Proceso de realización de prácticas externas</i>	- 52 -
Directriz 4: Como ESADE garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de administración y servicios	- 54 -
<i>ESADE_D4_01: Proceso de definición de la política del profesorado</i>	- 54 -
<i>ESADE_D4_02: Proceso de evaluación y reconocimiento de la contribución del profesorado</i>	- 56 -
<i>ESADE_D4_03: Proceso de promoción del profesorado</i>	- 60 -
<i>ESADE_D4_04A: Proceso de reclutamiento y selección del profesorado</i>	- 62 -
<i>ESADE_D4_04B: Proceso de reclutamiento y selección del PAS</i>	- 64 -
<i>ESADE_D4_05A: Proceso de formación y desarrollo del personal</i>	- 67 -
<i>ESADE_D4_05B: Proceso de formación y desarrollo del profesorado</i>	- 69 -

Directriz 5. Como ESADE garantiza la calidad de sus recursos

materiales y servicios- 71 -

ESADE_D5_01: Proceso de análisis e implementación de las necesidades referentes a recursos materiales y servicios..... - 71 -

Directriz 6. Como ESADE recoge y analiza los resultados para la mejora de sus programas formativos - 73 -

ESADE_D6_01: Proceso de recogida y análisis de la información de los programas formativos..... - 73 -

ESADE_D6_02: Proceso de recogida y análisis de la información de los titulados - 77 -

ESADE_D6_03: Proceso de recogida de indicadores por el Plan Estratégico Institucional – PEI..... - 79 -

Directriz 7. Como ESADE publica la información y rinde cuentas sobre sus programas formativos81

ESADE_D7_01: Proceso de publicación de información y rendición cuentas..... 81

Procesos transversales de la URL.....- 87 -

Directriz 0. Seguimiento y mejora del SGIQ - 87 -

Directriz 1. Definición de la política y los objetivos de calidad de la formación..... - 87 -

Directriz 2. Calidad de los Programas Formativos - 87 -

Directriz 3. Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante.. - 87 -

Directriz 4. Calidad del PDI y PAS - 87 -

Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios..... - 87 -

Directriz 6. Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos - 87 -

Directriz 7. Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos . - 87 -

Acrónimos

AACSB: Association to Advance Collegiate Schools of Business

AMBA: Association of MBAs

AQU: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya - *Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña*

CAI: Comitè d'Avaluació Interna - *Comité de Evaluación Interna*

CEI: Centro de Innovación Educativa

CEX: Comitè Executiu - *Comité Ejecutivo*

CCUR: Comité de Currículums

CPOR: Comité de Portafolio

DG: Dirección General

DGA: Dirección General Adjunta

DD: Dirección de Departamento

DP: Dirección de Programa

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior

ENQA: European Association for Quality Assurance in Higher Education

EQUIS: EFMD Quality Improvement System

ESADE: Escola Superior d'Administració i Direcció d'Empreses

ExEd: Executive Education

EUA: European University Association

IdA: Informe de Acreditación

ISC: Informes de Seguimiento de Centro

ISPD: Informe de Seguimiento de Programas de Doctorado

JA: Junta Académica

MyESADE: Intranet de ESADE

OPE: Oficina de Planificación Estratégica

PAS: Personal de Administración y Servicios

PAT: Plan de Acción Tutorial

PEI: Plan Estratégico Institucional

PDI: Personal Docente e Investigador

Q&DP: Unitat de Qualitat i Desenvolupament de Programmes - *Unidad de Calidad y Desarrollo de Programas*

RA: Responsable académico

RD: Real Decreto

RRHH: Recursos Humanos

SCP: Servicio de Carreras Profesionales

SGA: Servicio de Gestión Académica

SGC: Subdirección General Corporativa

SGEF: Servicio de Gestión Económica-Financiera

SGIQ: Sistema de Garantía Interna de la Qualitat - *Sistema de Garantía Interna de la Calidad*

SIC: Servicio de Información y Conocimiento

SRI: Servicio de Relaciones Internacionales

SSGG: Servicios Generales

TIC: Servicio de Tecnologías de la Información y Comunicación

URL: Universidad Ramon Llull

VSMA: Verificación, Seguimiento, Modificación y Acreditación

Directriz 0: Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de Calidad

ESADE_D0_01: Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE

Objetivo

El objetivo de este proceso es establecer la sistemática para el seguimiento, la revisión y la mejora del propio SGIQ para su mejora continua.

Delimitación del proceso

Este proceso es de aplicación al SGIQ válido para los dos centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en el Sistema de Garantía Interna de la Calidad de ESADE:

- Unidad de Calidad y Desarrollo de Programas (Q&DP): agente propietario, revisor y aprobador del proceso
- Comité Ejecutivo (CEX): órgano aprobatorio del SGIQ
- Juntas académicas (JA): órgano representativo profesorado, PAS, alumnado, como receptores de los procesos del SGIQ
- Rectorado de la URL: órgano aprobatorio del SGIQ

Descripción del proceso

0. Una vez aprobado el SGIQ en la primera convocatoria de 2008, ESADE lo revisa periódicamente para asegurar la mejora continua del Manual y de sus Procesos.

Periódicamente, la Q & DP de ESADE revisa el SGIQ y su implementación real para valorar la necesidad de cambios y actualizaciones. Este análisis lo realiza en base a:

- su pertenencia a las juntas y comisiones académicas
- actualizaciones de los diferentes procedimientos adscritos al Manual

Si durante este periodo se produce algún cambio relevante en la institución que implique actualizaciones en el SGIQ, estas se implementarán y quedarán reflejadas en el informe bienal correspondiente (DOC1).

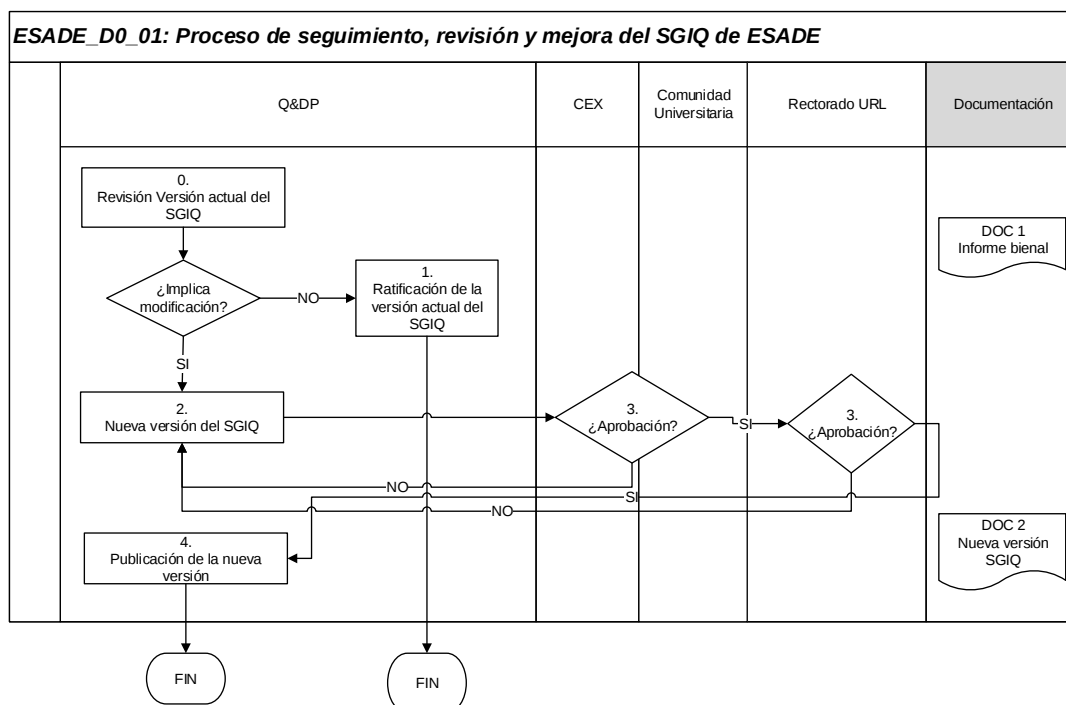
1. En caso de que no sea adecuado la propuesta de cambios, la Q&DP ratifica la versión actual, prepara el informe bienal (DOC1) y deja la misma versión del SGIQ operativa y finaliza el procedimiento.
2. En caso de que se detecte que es necesaria la modificación o actualización del SGIQ, se prepara el informe bienal correspondiente (DOC1) y la nueva versión (DOC2) que debe ser revisada y aprobada por la Q&DP antes de la aprobación por parte del CEX y de someterla a exposición pública para que sea validada por toda la comunidad universitaria.
3. En caso de que se realicen propuestas de cambios, estas serán revisadas por Q&DP e incluidas dentro de la nueva versión del SGIQ.
4. Una vez que la nueva versión del SGIQ haya sido aprobada por todos los órganos internos, se pasará a la aprobación del Rectorado de la URL. En caso de que se hagan propuestas de modificación deberán ser nuevamente aprobadas por la Q&DP, el CEX y someterlas de nuevo a exposición pública.

En el momento que el Vicerrectorado dé por aprobada la nueva versión del SGIQ, se iniciará el proceso de comunicación interna para el conocimiento de todos los grupos

Directriz 0: Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de Calidad

de interés, así como a las Juntas Académicas (JA) y, finalmente, se colgará en la web pública de ESADE.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente por parte de la Q&DP. En caso de que se propongan cambios o actualizaciones de mejora, deberán ser aprobados por el CEX.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril
- Estatutos de ESADE
- Política de Calidad de ESADE
- Plan estratégico de ESADE
- Manual del SGIQ de ESADE
- Procesos del SGIQ de ESADE
- Documentación del programa AUDIT

Documentación resultante

- Informe de seguimiento bienal del SGIQ (DOC1)
- Nueva versión del SGIQ (DOC2)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	16/04/2012	Área de Garantía de la Calidad	Creación documento
2	25/03/2014	Área de Garantía de la Calidad	Revisión y adaptación del proceso al nuevo SGIQ
3	04/11/2016	Q&DP	Actualización por cambios en la organización

Directriz 1: Como el centro define su política y sus objetivos de calidad de la formación

ESADE_D1_01: Proceso de definición de la política y objetivos de calidad académica

Objetivo

El objetivo de este proceso es establecer la sistemática a seguir para definir, revisar, actualizar y aprobar la Política y los Objetivos de Calidad Académica para garantizar la calidad de los programas formativos.

Delimitación del proceso

Este proceso es de aplicación para todos los centros de ESADE y hace referencia a las directrices y estándares de la política académica de los dos centros, que supondrán las directrices a seguir en la implementación de las titulaciones.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la gestión de la calidad de ESADE:

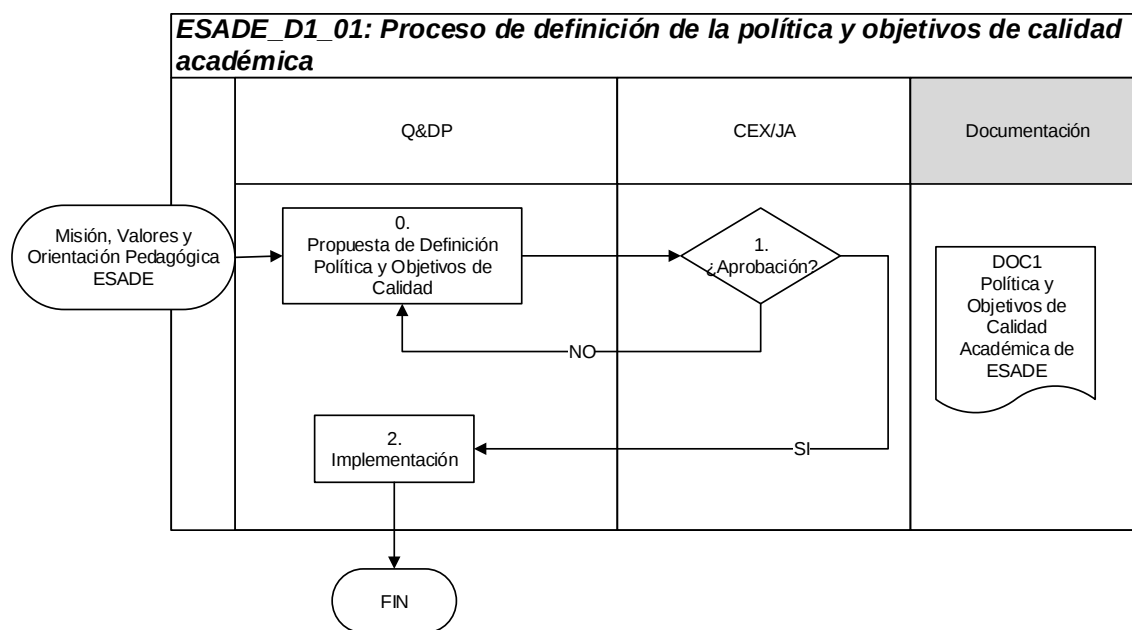
- Comité ejecutivo (CEX): agente propietario del proceso y de la definición y aprobación de la Política y Objetivos de Calidad Académica
- Unidad de Calidad y Desarrollo de Programas (Q&DP): agente responsable de la elaboración de la propuesta de la Política y Objetivos de Calidad Académica
- Juntas Académicas (JA): órgano implicando en la revisión y aprobación de la Política y Objetivos de Calidad Académica
- Profesorado y Personal de Administración y Servicios (PAS): agentes implicados en la implementación de la Política y Objetivos de Calidad Académica
- Alumnado: agente receptor participativo y beneficiario de los procesos formativos
- Antiguo alumnado / Empleadores: agentes implicados en la mejora continua de los procesos formativos

Descripción del proceso

0. De manera periódica y partiendo de la documentación referente a la Misión, Valores y Orientación Pedagógica de ESADE, la Q&DP hace una propuesta de la Política y Objetivos de Calidad Académica para los dos centros de ESADE (doc1). Esta propuesta tiene en cuenta otra documentación como es el Plan Estratégico de ESADE; la Misión, Política de Calidad y Plan de acciones y estratégicos de la URL; y los marcos de referencia tanto nacionales como internacionales.
1. Esta propuesta es presentada al CEX y a las JA para su revisión y aprobación.
2. Una vez se haya dado por definitiva la definición de la Política y Objetivos de Calidad Académica, se iniciará el proceso de implementación y comunicación establecido y se publicará en la web pública de ESADE para todos los grupos de interés.

Directriz 1: Como el centro define su política y sus objetivos de calidad de la formación

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

En caso de que la estrategia de ESADE o que la Misión, Valores y Orientación Pedagógica cambien, la Q&DP iniciará la revisión del proceso.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Misión, Valores y Orientación Pedagógica de ESADE
- Plan estratégico Institucional (PEI) de ESADE
- Misión de la URL
- Política de Calidad y Plan de acciones de la URL
- Plan Estratégico de la URL y las líneas estratégicas prioritarias
- Criterios, directrices y estándares de calidad del Espacio Europeo de Enseñanza Superior, de AQU / ANECA y de las agencias acreditadoras internacionales (AACSB, EQUIS, AMBA)

Documentación resultante

- Política y Objetivos de Calidad Académica de ESADE (DOC1)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	16/04/2012	Área de Garantía de la Calidad	Creación documento
2	25/03/2014	Área de Garantía de la Calidad	Revisión y adaptación del proceso al nuevo SGIQ
3	09/11/2015	Q&DP	Actualización por cambios en la organización

Directriz 2: Como ESADE garantiza la calidad de sus programas formativos

ESADE_D2_01A: Proceso de aprobación interna de nuevos títulos y modificaciones de los existentes. Funcionamiento de Comité de Portafolio

Objetivo

El objetivo de este proceso es ordenar y coordinar las actividades y los responsables involucrados en la elaboración de las propuestas, aprobaciones y revisiones de títulos oficiales por el Comité de Portafolio.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a los programas desarrollados o impartidos total o parcialmente por ESADE que otorgan un título, en concreto:

- Títulos universitarios oficiales
- Títulos universitarios propios URL
- Títulos privados de ESADE de más de 200 horas

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición y desarrollo de los programas:

- Unidad de Calidad y Desarrollo de Programas (Q&DP): agente propietario y coordinador del proceso, auditor interno y asesor en el apartado de análisis de los resultados
- Director / a General Adjunto / a (DGA): agente responsable de las convocatorias CPOR
- Decanato o Unidad responsable: órgano responsable de las propuestas de nuevo programas o de las modificaciones de los existentes
- Comité Ejecutivo (CEX): órgano responsable de la revisión y aprobación de las propuestas de nuevos programas o modificaciones de los ya existentes
- Dirección de Programa (DP): agente responsable de la elaboración del informe de nuevo programa o de sus modificaciones
- Comité de Portafolio (CPOR): órgano responsable de analizar y evaluar las propuestas de nuevos programas o la modificación o posible extinción de los ya existentes
- Comité de Currículos (CCUR): órgano responsable del contenido académico de cada programa, responsable de evaluar las propuestas de nuevos programas o las de modificaciones de los existentes

Descripción del proceso

0. Se prevén tres reuniones anuales, una a mediados de cada trimestre del curso académico, alineadas con las Juntas de Gobierno de la URL en las que se aprueban nuevos títulos o las modificaciones de títulos ya existentes. Si el Presidente lo considera necesario, podrán convocarse CPOR extraordinarias.
1. El Decanato o Unidad responsable correspondiente informa al DGA la propuesta de un nuevo título o modificación de un título existente (DOC1), para que se tenga en consideración en la próxima CPOR planificada o, si lo considera necesario, convocar una CPOR extraordinaria.
2. La DP deberá presentar un informe al CPOR (DOC2):

- Si se trata de un programa a extinguir, deberá contener la siguiente información:
 - Causas de la propuesta
 - Reubicación, en su caso, de los recursos ocupados por el programa
 - Situación económica actual y evolutiva del programa
 - Análisis de mercado
 - Plan de comunicación en ESADE Alumni de este programa
 - Plan de finalización (extinción) y gestión del alumnado que tenga algún crédito pendiente para completar el programa y obtener el título
 - En caso de ser un nuevo programa o de una modificación, el informe deberá contener:
 - Propósito del nuevo programa o causas que han llevado a la propuesta de modificación
 - Análisis de mercado y de la competencia
 - Recursos económicos de profesorado y de personal no docente del nuevo programa
 - Viabilidad económica a medio y largo plazo
 - Criterios de validación por parte de Q&DP, SGIQ, URL y ANECA / AQU
 - Calendario de implementación
3. Este informe deberá ser enviado a los miembros del CPOR con un mínimo de 10 días de antelación para que todos los miembros puedan revisar la documentación a priori y poder agilizar el Comité.
 4. En el caso de que no haya propuestas de nuevos programas, modificar o a extinguir, el comité realiza una función de seguimiento, llevando a cabo un análisis de la situación actual del portafolio de programas de ESADE y emite un informe al CEX.
 5. El Orden del Día propuesto de la CPOR:
 - a. Breve presentación del programa (Dirección del Programa) si procede
 - b. Debate
 - c. Recomendación a elevar al CEX
 6. La recomendación que se elevará al CEX para su decisión, cuando hace referencia a una propuesta determinada, puede ser:
 - a. Favorable
 - b. Favorable con exigencia de introducción de modificaciones concretas
 - c. No favorable

Haciendo constar de si se trata de una decisión unánime o mayoritaria y si en su caso hubiese puntos de vista no consensuados.

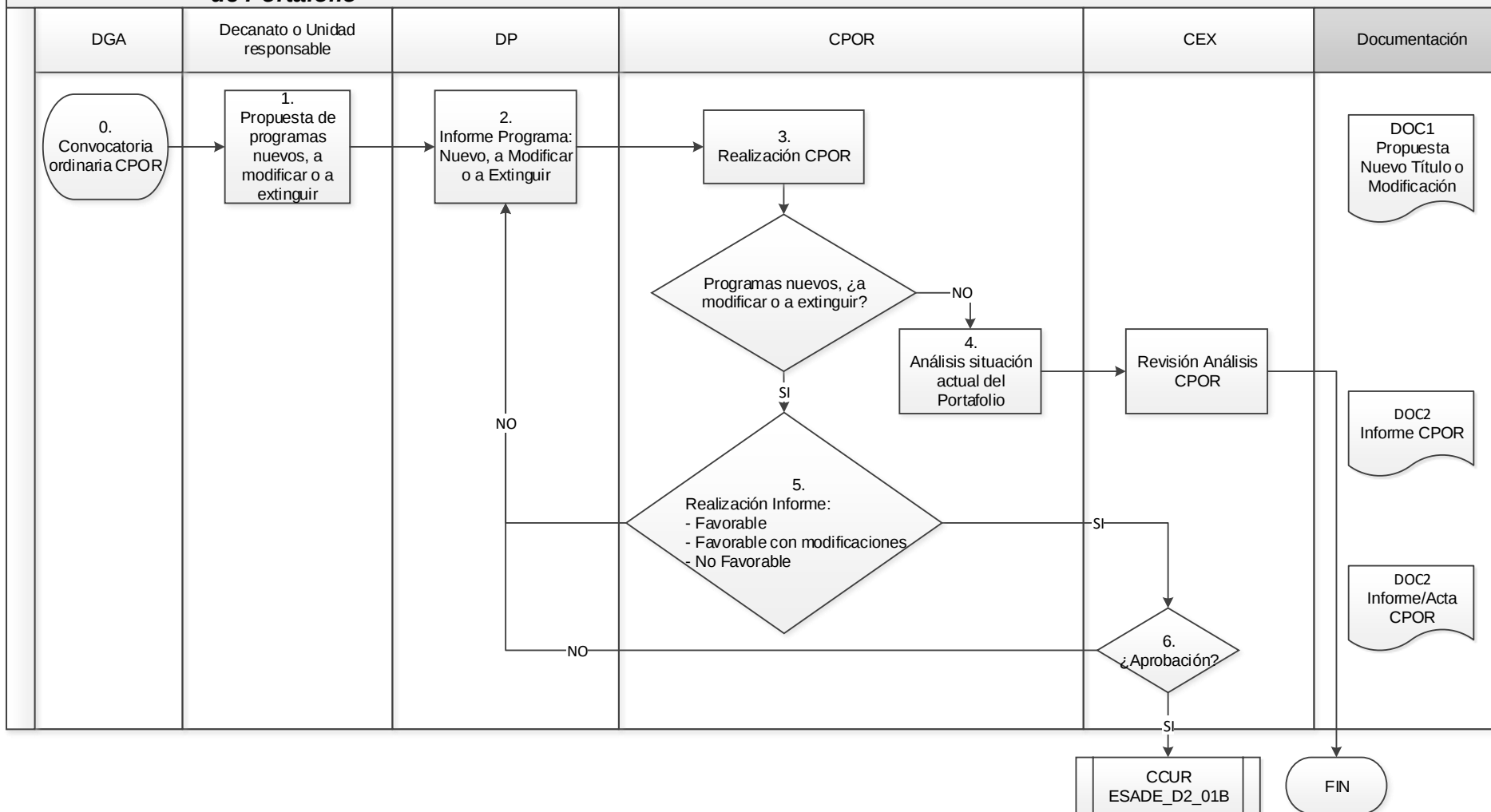
En el segundo caso, el DP incorpora las modificaciones detalladas para la CPOR que serán añadidas por la Secretaría del mismo antes de ser remitida la propuesta al CEX.

Excepcionalmente, si el Presidente/a no puede asistir a la CPOR, podrá delegar su función y voto al miembro del CEX (Decano/a correspondiente o Director/a de Executive Education) bajo la responsabilidad se encuentra el programa sometido a discusión.

En caso de una propuesta de nuevo programa o modificación de un título existente para la cual el CPOR considere necesario un comité académico y una vez el CEX lo haya autorizado, se iniciará el proceso de CCUR (ESADE_D2_01B).

Flujograma del proceso

ESADE_D2_01A: Proceso de aprobación interna de nuevos títulos y modificaciones de los existentes. Funcionamiento de Comité de Portafolio



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación resultante

- Propuesta Programa (DOC1)
- Informe Programa (DOC2)
- Informe/Acta reunión CPOR (DOC2)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	07/7/2015	Unidad de Marketing	Creación documento
1.2	21/9/2015	Q&DP	Revisión y modificación del proceso
2	16/12/2015	Decanato Business School	Cambio de funcionamiento del proceso para adaptarlo a la nueva normativa del Comité de Portafolio
2.1	02/2016	Permanente CEX	Revisión del proceso
2.2			
2.3			
3	02/02/2017	Q&DP	Revisión y actualización proceso según ESADE_D2_01D
3.1	09/08/2017	Q&DP	Modificación nomenclatura proceso

ESADE_D2_01B: Proceso de aprobación interna de nuevos títulos y modificaciones de los existentes. Funcionamiento de Comité de Currículums

Objetivo

El objetivo de este proceso es ordenar y coordinar las actividades y los responsables involucrados en la elaboración de las propuestas, aprobaciones y revisiones de los títulos por el Comité de Currículums.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a los programas desarrollados o impartidos total o parcialmente por ESADE que otorgan un título, en concreto:

- Títulos universitarios oficiales
- Títulos universitarios propios URL
- Títulos privados de ESADE de más de 200 horas

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición y desarrollo de los programas:

- Unidad de Calidad y Desarrollo Programas (Q&DP): agente propietario y coordinador del proceso, auditor interno y asesor en el apartado de análisis de los resultados.
- Comité Ejecutivo (CEX): órgano aprobatorio del proceso.
- Decanato o Unidad responsable: agente responsable de elaborar la memoria de programa.
- Universidad Ramon Llull (URL): órgano aprobatorio del proceso.
- Comité de Portafolio (CPOR): órgano responsable de analizar y evaluar las propuestas de nuevos programas o la modificación o posible extinción de los ya existentes.
- Comité de Currículos (CCUR): órgano responsable del contenido académico de cada programa, responsable de evaluar las propuestas de nuevos programas o las de modificaciones de los existentes.

Descripción del proceso

- El Decanato o Unidad responsable elabora y entrega, con la ayuda de la Q&DP, la memoria del programa en la Secretaría del CCUR con una antelación de quince días antes de la fecha de reunión del CCUR. La Secretaría del CCUR la distribuye entre sus miembros.
- El nuevo programa, o su modificación, debe haberse presentado en CPOR y la ha de haber autorizado previamente el CEX.
- A fin de agilizar el proceso de análisis y evaluación, los miembros del CCUR deben rellenar la ficha de evaluación y remitirla a la Secretaría del CCUR antes de la fecha fijada para la reunión del CCUR.
- El orden del día se podrá desarrollar de acuerdo con la siguiente secuencia:
 - Presentación breve del programa detallando los aspectos relevantes por parte del Decanato o Unidad responsable
 - Debate
 - Decisión
- La decisión del requiere una mayoría cualificada de dos tercios del número total de miembros del CCUR y puede ser:
 - Favorable
 - Favorable con exigencia de introducción de modificaciones concretas

- No favorable
- En el segundo caso, el Decanato o Unidad responsable incorpora a la memoria las modificaciones que ha detallado y la remite a la Secretaría de este. En caso de que el CCUR considere necesaria una nueva reunión para discutir sobre las modificaciones, se hará a continuación.
- En los dos primeros casos, se inicia la tramitación de la solicitud correspondiente ante los órganos competentes internos y externos de ESADE. En caso de "no favorable", el Decanato o Unidad responsable puede (re) elaborar la propuesta y presentarla nuevamente al CCUR para que la apruebe.

La no asistencia de alguno de los miembros del CCUR no le exime de rellenar previamente la ficha de evaluación, que se enviará a la Secretaría del CCUR. Puede delegar su voto a otro miembro del CCUR.

Excepcionalmente, si el presidente no puede asistir al CCUR, podrá delegar su función y su voto a otro componente del CCUR.

Descripción detallada del proceso

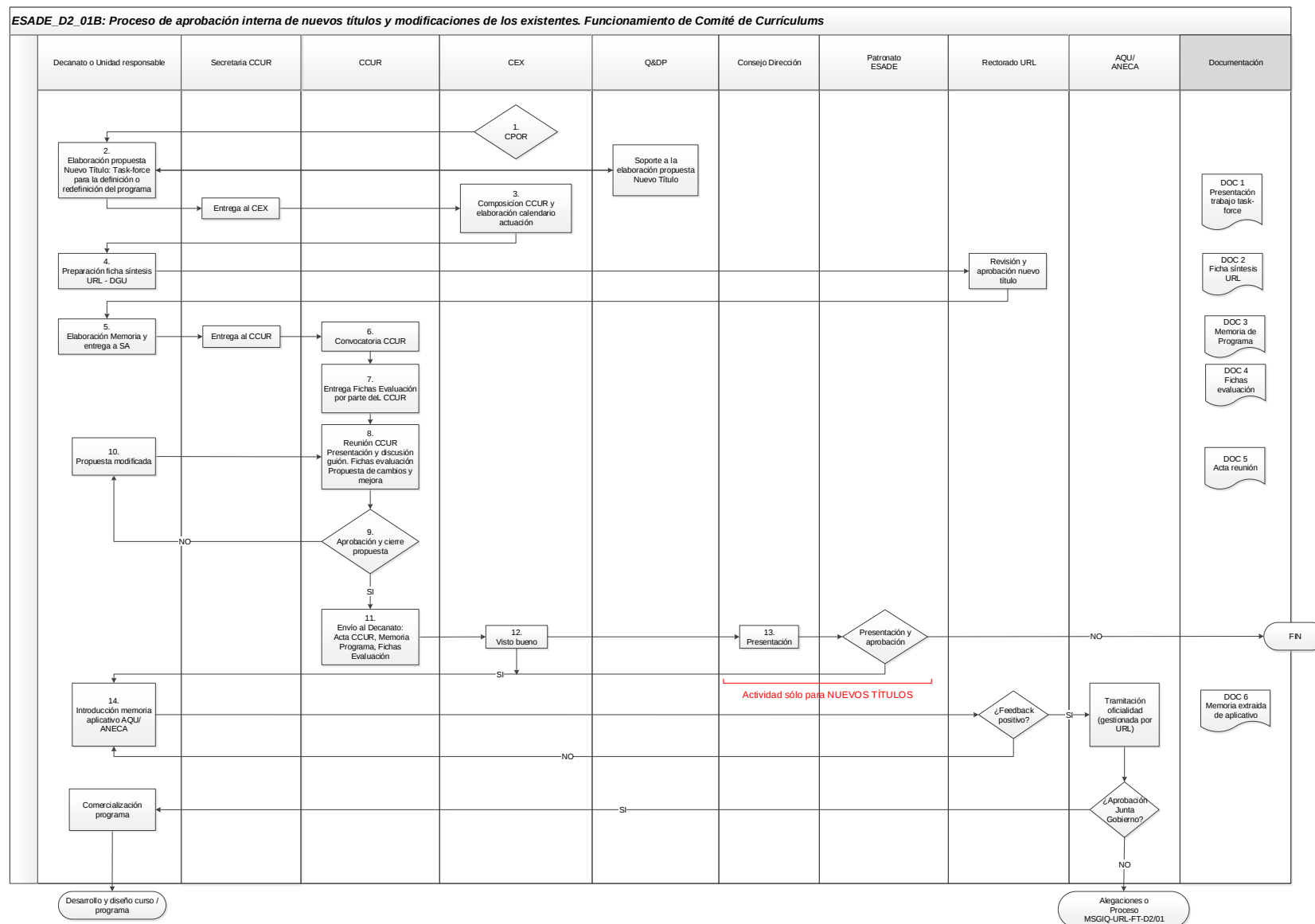
1. El procedimiento de aprobación interna de nuevos títulos y modificación de los existentes se inicia mediante la autorización del CEX una vez recibido el informe emitido por el CPOR.
2. El Decanato o Unidad responsable correspondiente y la *task-force* constituida a tal fin, con el apoyo de la Q&DP, elaboran la memoria que detalla la definición o (re) definición del programa "DOC1 - Presentación trabajo *task-force*". El contenido de la Memoria debe tener en cuenta los marcos de referencia y estándares legales y contextuales: la normativa legal del Ministerio, los criterios y directrices de Calidad del Espacio Europeo de Educación Superior recogidos por ENQA, los criterios del programa VERIFICA de ANECA/AQU, la oferta de títulos equivalentes en universidades nacionales e internacionales de referencia. Deben considerarse al mismo tiempo los criterios y estándares de Calidad de las acreditaciones internacionales (EQUIS, AACSB y AMBA, en el caso de la Business School).
3. La Secretaría del CCUR hace la entrega de DOC1 al CEX, para proceder a la composición del CCUR y a la elaboración del calendario de actuación teniendo en cuenta la fecha prevista para el inicio del nuevo programa, el calendario establecido de convocatorias de los órganos de decisión del rectorado de la URL y los períodos de tramitación externa en el Ministerio de Educación/ANECA y/o Consejería y/o AQU.
4. El Decanato o la Unidad responsable prepara la ficha de síntesis "DOC2 - Ficha síntesis" y la presenta en la URL, para revisar y aprobar la propuesta.
5. Una vez la URL da por aprobada la propuesta realizada, el Decanato o la Unidad responsable del título elabora la memoria "DOC3 - Memoria del Programa", que la remiten a la Secretaría del CCUR con una antelación de 15 días.
6. La Secretaria del CCUR, remite el documento a los miembros del CCUR.
7. Con el fin de facilitar el análisis de la Memoria, los miembros del CCUR llenarán el "DOC4 - Fichas de evaluación", que es una breve *check-list* de la misma, indicando si se requiere más información, por falta concreción o si es correcta, además de las observaciones que se estimen oportunas en cada uno de los puntos. Estas fichas serán remitidas a la Secretaría del CCUR con suficiente antelación para que la misma Secretaría pueda sintetizarlas en un breve documento y remitirlo a los miembros restantes del CCUR.
8. El Orden del Día del CCUR comenzará habitualmente con una presentación de la Memoria del programa por parte del Responsable Académico, el cual al finalizar se abrirá el debate. Durante el debate se considerarán los aspectos de mejora y carencia detectados en la *check-list*, además de los aspectos relacionados con la coherencia

académica entre objetivos, contenidos y tiempo del plan de estudios, el método de impartición y evaluación; asegurando siempre el cumplimiento de la legislación y estándares vigentes.

9. La decisión del CCUR puede ser:
 - Favorable: se aprueba el contenido completo de la Memoria, o con modificaciones menores
 - Favorable con modificaciones: el Decanato o Unidad responsable debe introducir las modificaciones discutidas y aprobadas en el CCUR antes de continuar el proceso
 - Desfavorable
10. Si la decisión del CCUR es desfavorable, el Decanato o Unidad responsable deberá realizar cambios sustanciales en la concepción del programa y elaborar una nueva Memoria que será nuevamente presentada para su aprobación a una nueva convocatoria del CCUR.
11. Una vez aprobada la Memoria, la Secretaría del CCUR envía al Presidente del CCUR la versión definitiva junto con el Acta de la reunión del CCUR (DOC5).
12. El Presidente del CCUR da el visto bueno.
13. Si se trata de un título nuevo, se presenta al Consejo de Dirección de ESADE y al Patronato de ESADE para su aprobación.
14. El Decanato o la Unidad responsable introduce la Memoria del nuevo programa o sus modificaciones en el aplicativo de la AQU/ANECA. El Rectorado de la URL revisa la Memoria y remite su *feedback* al centro y procede a la tramitación oficial de las modificaciones.

En su momento, la AQU/ANECA emite su evaluación que puede ser Favorable, Favorable con condiciones o Desfavorable. En los dos últimos casos se podrán presentar alegaciones a la AQU/ANECA, siempre a través del Rectorado de la URL. Una vez cerrado el proceso, la versión definitiva de la Memoria es publicada en la intranet de ESADE.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

Plantilla Memoria del Programa

Documentación resultante

- Presentación trabajo *task-force* (DOC1)
- Ficha síntesis URL (DOC2)
- Memoria del Programa (DOC3)
- Fichas evaluación CCUR (DOC4)
- Acta reunión CCUR (DOC5)
- Memoria aplicativo AQU/ANECA (DOC6) – *sólo para titulaciones oficiales*

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	20/10/2009	DIPQA - Calidad	Creación documento
2	08/11/2012	Área de Calidad - Vicedecanato de Programas e Innovación Educativa	Cambio de funcionamiento del procedimiento para adaptarlo a las necesidades actuales
2.1	31/01/2013	Área de Calidad - Vicedecanato de Programas e Innovación Educativa	Revisión procedimiento y adición de anexo con tabla resumen
2.2	17/03/2014	Área de Calidad - Vicedecanato de Programas e Innovación Educativa	Revisión normativa
3	17/02/2016	Q&DP	Cambio de funcionamiento del proceso para adaptarlo a la nueva normativa del Comité de Portafolio
3.1	03/02/2017	Q&DP	Revisión y actualización proceso según ESADE_D2_01D

ESADE_D2_01C: Proceso de aprobación interna de nuevos certificados (menos de 15 ECTS)

Objetivo

El objetivo de este proceso es ordenar y coordinar las actividades y los responsables involucrados en la elaboración de las propuestas y aprobaciones de nuevos certificados de menos de 15 ECTS.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a los certificados de menos de 15 ECTS de todos los centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

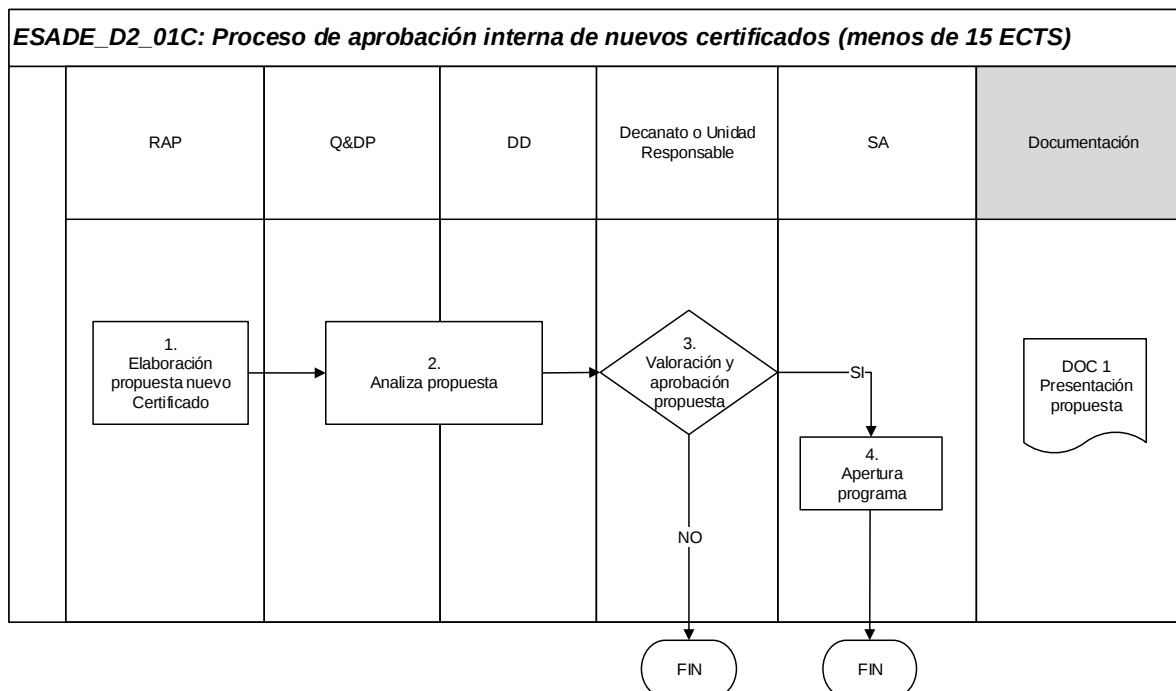
Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición y desarrollo de los programas:

- Unidad de Calidad y Desarrollo Programas (Q&DP): agente propietario y coordinador del proceso, auditor interno y asesor en el apartado de análisis de los resultados
- Responsable Académico del Programa (RAP): agente responsable de elaborar la propuesta de nuevo programa/certificado
- Dirección de Departamento (DD): agente implicado, en su caso, en el programa
- Decanato o Unidad responsable: órgano responsable de la aprobación del nuevo programa / certificado
- Secretaría Académica (SA): agente responsable de la apertura del programa

Descripción del proceso

1. El RAP entrega a la Q&DP la memoria de la propuesta de nuevo programa/certificado según la plantilla facilitada (DOC1).
2. La Q&DP, conjuntamente con la DD en el caso de programas de ámbito funcional, analiza la propuesta y eleva su opinión (informe) al Decano/a o Director/a Ejecutivo/va correspondiente para su valoración y decisión.
3. La decisión por parte del Decano/a o Director/a Ejecutivo/va correspondiente puede ser positiva o negativa.
4. Si es positiva, la Q DP informa al RAP y envía la memoria a Secretaría Académica (SA) para proceder a dar de alta el programa, y finaliza el proceso.
Si es negativa, la Q&DP informa al RAP y finaliza el proceso.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Plantilla Memoria del Programa

Documentación resultante

- Propuesta Memoria del Programa (DOC1)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	26/05/2016	Q&DP	Creación documento

ESADE_D2_01D: Proceso de modificación de títulos existentes

Objetivo

El objetivo de este proceso es ordenar y coordinar las actividades y los responsables involucrados en la elaboración de las propuestas, modificaciones y revisiones de los títulos oficiales.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a los programas desarrollados o impartidos total o parcialmente por ESADE que otorgan un título, en concreto:

- Títulos universitarios oficiales
- Títulos universitarios propios URL
- Títulos privados de ESADE de más de 200 horas

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición y desarrollo de los programas:

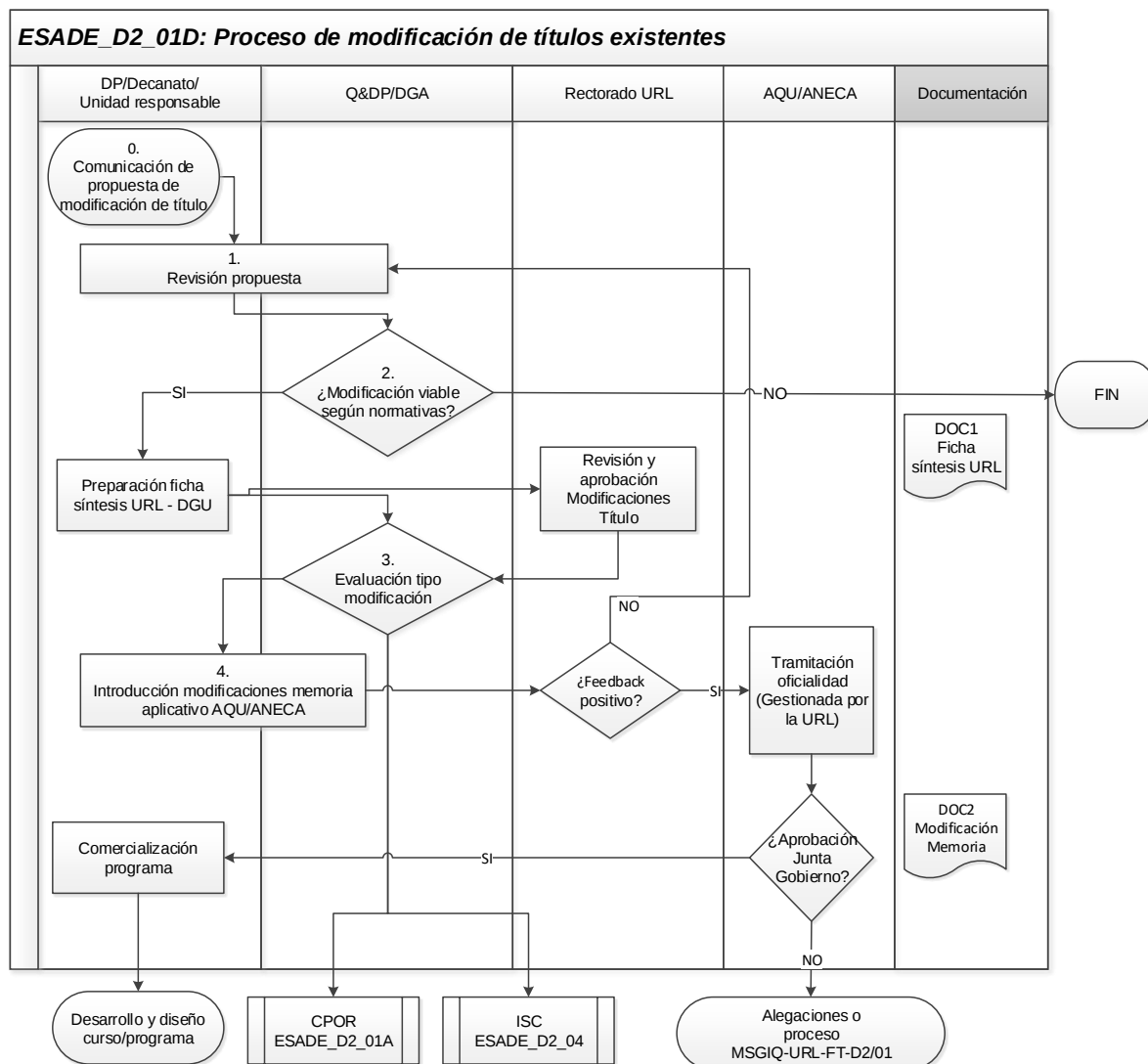
- Unidad de Calidad y Desarrollo Programas (Q&DP): agente propietario y coordinador del proceso, responsable de evaluar la propuesta de modificación y asesor en el apartado de análisis de los resultados
- Director/a General Adjunto/a (DGA): agente responsable de evaluar la propuesta de modificación
- Decanato o Unidad responsable / Direcciones de Programa (DP): agentes responsables de la elaboración de la propuesta de modificación y de la memoria de programa
- Universidad Ramon Llull (URL): agente aprobatorio de la propuesta de modificación
- Comité de Portafolio (CPOR): órgano académico responsable de analizar y evaluar las propuestas de modificación de programa

Descripción del proceso

0. La Dirección de Programa (DP) o el Decanato o la Unidad responsable quiere implementar alguna modificación a un título oficial o propio ya existente. Elabora un borrador de las modificaciones propuestas y las presenta a la Q&DP.
1. La DP o el Decanato o la Unidad responsable, Q&DP y DGA revisan juntas las propuestas de modificaciones y analizan la viabilidad de éstas, teniendo en cuenta las diferentes normativas tanto internas como externas (RD, AQU/ANECA), así como los criterios y estándares de Calidad de las acreditaciones internacionales (EQUIS, AACSB i AMBA, en el caso de la Business School).
2. Si las modificaciones son viables según las normativas listadas, la DP o el Decanato o la Unidad responsable prepara la ficha de síntesis (DOC1) y la presenta en la URL, para revisar y aprobar la propuesta.
3. Paralelamente la ficha DOC1 es revisada de nuevo por Q&DP y DGA, y en el caso de tratarse de una modificación suficientemente relevante para el programa a modificar, las propuestas de modificación se elevarán al Comité de Portafolio (CPOR) de ESADE, y se iniciará el proceso del CPOR (ESADE_D2_01A), estas modificaciones también se indicarán en el plan de mejora del ISC (ESADE_D2_04).
4. En caso contrario y si el programa es oficial, la DP o el Decanato o la Unidad responsable introduce las modificaciones de la Memoria del programa en el aplicativo de la AQU/ANECA.

El Rectorado de la URL revisa la Memoria y remite su *feedback* a la DP o al Decanato o a la Unidad responsable y procede a la tramitación oficial del mismo.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Normativa AQU/ANECA, RD

Documentación resultante

- Ficha síntesis URL (DOC1)
- Propuesta nueva Memoria del Programa (DOC2)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	30/01/2017	Q&DP	Creación documento

ESADE_D2_02: Proceso para la elaboración de los Informes de Seguimiento de Programas de Doctorado (ISPD)

Objetivo

El objetivo de este proceso es ordenar y coordinar las actividades y los responsables involucrados en la elaboración de los Informes de Seguimiento de Programas de Doctorado (ISPD) a remitir a la AQU.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a las titulaciones oficiales de los programas de doctorado de los dos centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición y desarrollo de los programas:

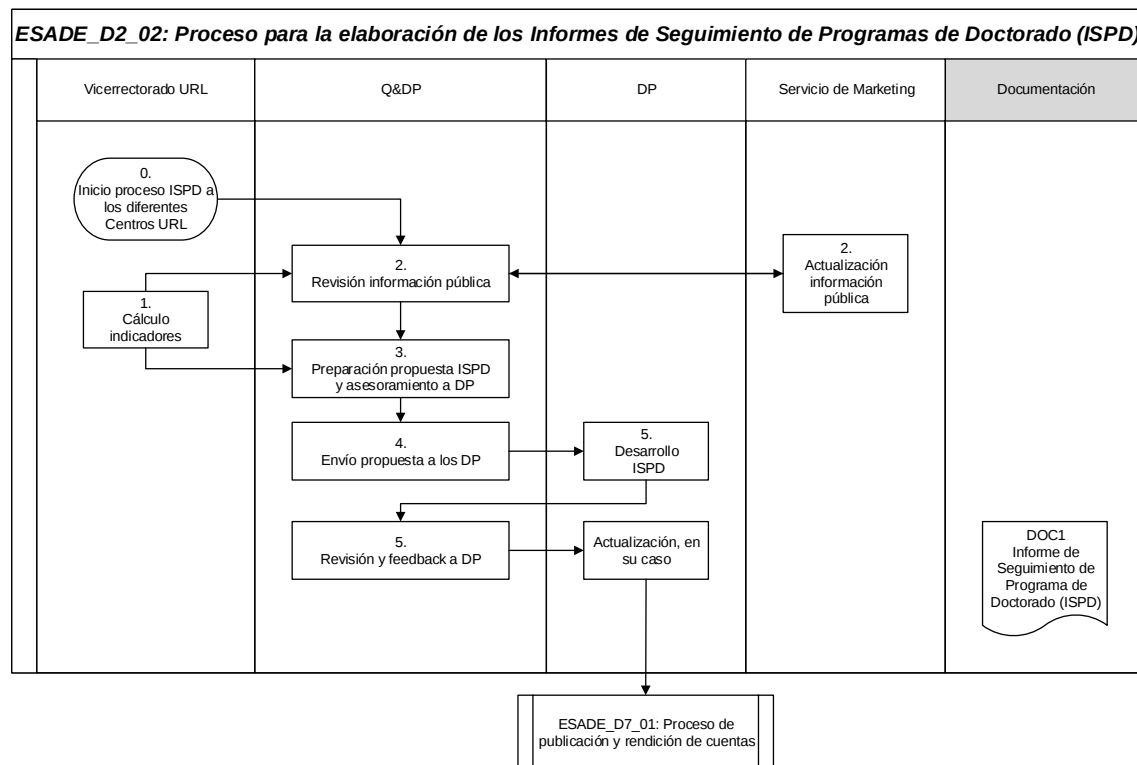
- Unidad de Calidad y Desarrollo Programas (Q&DP): agente propietario y coordinador del proceso, auditor interno y asesor en el apartado de análisis de los resultados
- Dirección Programa (DP): agente responsable de la elaboración del informe
- Servicio de Marketing: agente implicado, en su caso de la información pública
- Vicerrectorado URL: agente responsable del cálculo de indicadores

Descripción del proceso

0. Anualmente los servicios centrales del Vicerrectorado de la URL inician el proceso para el desarrollo de los Informes de Seguimiento de Programas de Doctorado que acaban siendo entregados a la AQU.
1. A partir de una plataforma abierta a toda la comunidad URL, el Vicerrectorado facilita el procedimiento del cálculo de los indicadores del alumnado, profesorado, rendimiento y resultados académicos, ..., definidos en el glosario de la AQU. Estos indicadores se validan desde la Q&DP con el equipo de Dirección del Programa (DP) y Vicedecanato de Profesorado de ESADE antes de darlos como correctos.
2. Al mismo tiempo, la Q&DP ejecuta una auditoría interna de la información pública de las diferentes webs públicas de programa para asegurar que toda la información necesaria esté disponible y actualizada para todos los grupos de interés. En caso de que falte información o que no sea del todo correcta, la Q&DP coordina con el Servicio de Marketing de ESADE y las Direcciones de Programa la actualización de la información pública, si es necesario.
3. La Q&DP prepara una propuesta del ISPD según el análisis de los resultados obtenidos con el fin de poder asesorar a las DP a la hora de preparar el ISPD del programa.
4. La Q&DP envía a les DP la plantilla del ISPD para que puedan desarrollar el informe de seguimiento.
5. Una vez completado, la Q&DP revisa y realiza una propuesta de cambios y mejoras del informe, si es necesario, y junto con las DP son comentadas para dar por definitivo el ISPD.

Los ISPD de cada centro se publican en la web pública de Calidad.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01 y con las actualizaciones que la AQU realice del proceso de seguimiento.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- ISPD de los años anteriores
- Documentación del Marco VSMA de la AQU

Documentación resultante

- Informe de Seguimiento de Programa de Doctorado de todos los programas de doctorado oficiales (DOC1)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	16/04/2013	Área de Garantía de la Calidad	Creación documento
2	25/03/2014	Área de Garantía de la Calidad	Revisión y adaptación de seguimiento de la edición del año anterior
3	13/06/2017	Q&DP	Actualizaciones por cambio en la organización Actualización según normativa AQU Cambio de nombre proceso

ESADE_D2_03: Proceso de acreditación de títulos oficiales

Objetivo

El objetivo de este proceso es coordinar las actividades relacionadas con la acreditación de las titulaciones oficiales.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a las titulaciones oficiales universitarias de los dos centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Los órganos de gestión de este proceso son la Dirección de Programa y la Unidad de Calidad y Desarrollo de Programas

Los grupos de interés a los que va dirigido el proceso son:

- Vicerrectorado URL: agente propietario del proceso
- Unidad de Calidad y Desarrollo de Programas (Q&DP): agente gestor y coordinador del proceso, asesor en el apartado de análisis de los resultados y relación con el Vicerrectorado y la AQU
- Comité Ejecutivo (CEX): órgano aprobatorio del *Informe de Acreditación - IdA*
- Juntas académicas (JA): órgano de comunicación, toma de decisiones y rendición de cuentas entre los agentes implicados en el programa
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU): agente receptor del proceso
- Comité de Evaluación Externa (CAE): comité evaluador y acreditador de la AQU
- Comité de Evaluación Interna (CAI): comité de ESADE formado por miembros de los programas a acreditar y gestores del proceso
- Alumnado, profesorado y Personal de Administración y Servicios (PAS): agentes activos en el proceso de acreditación

Descripción del proceso

0. El proceso se inicia en el momento que la AQU elabora conjuntamente con las universidades y la Dirección General de Universidades (DGU) la programación para la acreditación de las titulaciones oficiales de grado y máster. Normativamente los títulos universitarios deben acreditarse en el 6º año de su inicio en el caso de los grados y de 4 años en los masters, y re-acreditarse cada 6 o 4 años respectivamente. El gran número de títulos existentes dificulta -por coste de los recursos necesarios- el establecimiento de acreditaciones individualizadas para un único título. Por este motivo, la AQU agrupa en un mismo proceso todos los títulos universitarios de un centro que hayan llegado al plazo establecido o les falte poco tiempo. Con esta finalidad elabora una programación aproximadamente a dos años con la ayuda de cada universidad y de la DGU.
1. Dado que la AQU es la agencia evaluadora pero no gestora del sistema universitario, es necesario que cada centro haga llegar la solicitud formal de acreditación de cada título en su momento a la DGU. El Vicerrectorado de Política Académica de la URL gestiona las solicitudes de acreditación y la composición del Comité de Evaluación Interna (CAI) de acuerdo con las indicaciones de la *"Guía para la Acreditación de las Titulaciones Oficiales de Grado y Master"* (GUÍA) de la AQU.
2. Se constituye el CAI, que tiene por finalidad la elaboración del Autoinforme del centro (DOC1), que es la culminación del Proceso para la elaboración de los Informes de Seguimiento de Centro - ISC (ESADE_D2_04). El CAI debe agregar la información

Directriz 2: Como ESADE garantiza la calidad de sus programas formativos

recogida en los informes de seguimiento previos, debe añadir los últimos datos correspondientes al último curso académico y coordinar la recogida de las evidencias pertinentes.

Este comité está formado por miembros de los diferentes grupos de interés: dirección del programa, profesorado, personal de administración y servicios, alumnado y representantes de la Q&DP.

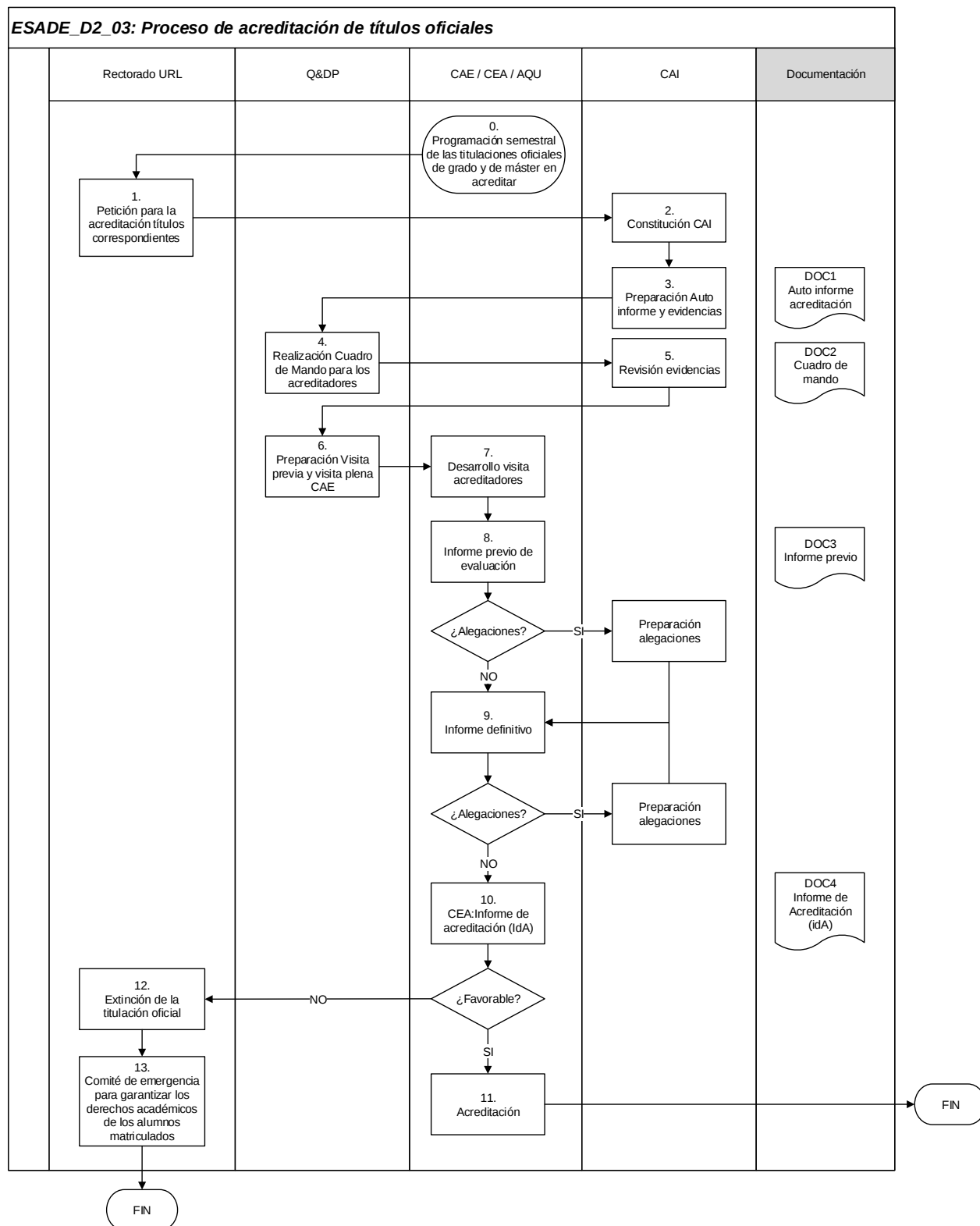
3. La Q&DP coordina la elaboración del Autoinforme del Centro (DOC1) y prepara las evidencias mediante un Cuadro de Mando (DOC2) para todos los programas sometidos a acreditación. Se habilita una plataforma / repositorio con toda la documentación.
4. El CAI elabora el Autoinforme del centro (DOC1) y selecciona las evidencias correspondientes al AQU de acuerdo con las indicaciones de la GUÍA y de posibles peticiones adicionales por parte del Comité de Evaluación Externa (CAE) constituido por la AQU.
5. El CAI revisa y aprueba *el Autoinforme del centro* (DOC1) y el Cuadro de Mando (DOC2) antes de ser enviado al CEX.
6. El CEX revisa y aprueba *el Autoinforme del centro* (DOC1) y el Cuadro de Mando (DOC2) antes de someter el *Autoinforme del centro* (DOC1) a exposición pública de ser validado por la comunidad universitaria. Una vez validado es enviado a la AQU.
7. La Q&DP envía el *Autoinforme del centro* (DOC1) i el *Cuadro de Mando* (DOC2) a la AQU.
8. La Q&DP coordina y gestiona la visita previa, en su caso, y la visita plena del CAE conjuntamente con la y los Vicerrectorados de la URL para preparar las audiencias que se acuerden.
9. El CAE elabora el *Informe previo de revisión* - IRAE (DOC3). El CAI hace las alegaciones oportunas, en su caso, que serán devueltas al CAE, y éste realiza la evaluación.
10. Desarrollo de la visita al centro por parte del CAE.

Esta está coordinada por la Q&DP y está compuesta por las diferentes audiencias acordadas previamente con el CAE (profesorado, estudiantes y titulados, PAS, empleadores, coordinadores de titulación, equipo directivo, equipo de aseguramiento de la calidad, etc.) y la visita en las instalaciones del centro.

11. El CAE emitirá el *Informe previo de acreditación* - IPA (DOC4) y se procederá a la revisión por parte del CAI para emitir las alegaciones que se crean oportunas.
12. La Comisión Específica de Evaluación (CEA) emite el *Informe de Acreditación* - IdA (DOC5).
13. En caso de que este informe sea favorable, la AQU iniciará los procesos necesarios para la acreditación (o renovación de la acreditación) del título.
14. En caso de que el informe sea desfavorable, se procederá a la extinción automática del título.

En este último caso, de extinción del título, se creará un Comité de Emergencia, para valorar las acciones a realizar para que los derechos del alumnado matriculado en el momento de la extinción queden garantizados.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01 y con las actualizaciones que la AQU/ANECA realice del proceso de acreditación.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES (ENQA-EUA.).
- RD actual sobre la ordenación de la enseñanza universitaria oficial
- Guía para la acreditación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster, AQU
- Marco para la verificación, el seguimiento, la modificación y la acreditación de los títulos oficiales
- Criterios para la evaluación de dimensiones adicionales en el proceso de acreditación de las titulaciones de grado y máster
- Autoinforme para la acreditación AACSB
- Autoinforme para la acreditación EQUIS

Documentación resultante

- Autoinforme del centro (DOC1)
- Cuadro de Mando para las evidencias de las titulaciones a acreditar (DOC2)
- Informe previo de revisión - IRAE (DOC3)
- Informe previo de acreditación - IPA (DOC4)
- Informe de Acreditación - IdA (DOC5)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	10/06/2014	Área de Garantía de la Calidad	Creación documento
2	10/11/2015	Q&DP	Actualización cambios en la organización
3	14/06/2017	Q&DP	Adaptación proceso a la nueva versión de la GUIA emitida por la AQU

ESADE_D2_04: Proceso para la elaboración de los Informes de Seguimiento de Centro (ISC)**Objetivo**

El objetivo de este proceso es ordenar y coordinar las actividades y los responsables involucrados en la elaboración de los Informes de Seguimiento de Centro (ISC) a remitir a la AQU.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a los dos centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Aunque ESADE comparte un único SGIQ para los dos centros, se realizarán dos ISC, uno para cada uno de ellos.

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición y desarrollo de los programas:

- Decanato de la Business School: agente propietario del proceso de la elaboración del informe de la Business School
- Decanato de la Facultad de Derecho: agente propietario del proceso de la elaboración del informe para la Facultad de Derecho
- Unidad de Calidad y Desarrollo de Programas (Q&DP): agente coordinador del proceso, auditor interno y asesor en el apartado de análisis de los resultados
- Juntas académicas (JA): órgano de comunicación, toma de decisiones y rendición de cuentas entre los agentes implicados en el programa
- Profesorado y Personal de Administración y Servicios (PAS): agentes implicados en el desarrollo e implementación de las propuestas de mejora
- Alumnado: agentes impulsores y receptores de las mejoras
- Servicio de Marketing: agente implicado, en su caso de la información pública
- Vicerrectorado URL: agente responsable del cálculo de indicadores, receptor y validador de los ISC
- Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña (AQU): agente receptor y validador de ISC

Descripción del proceso

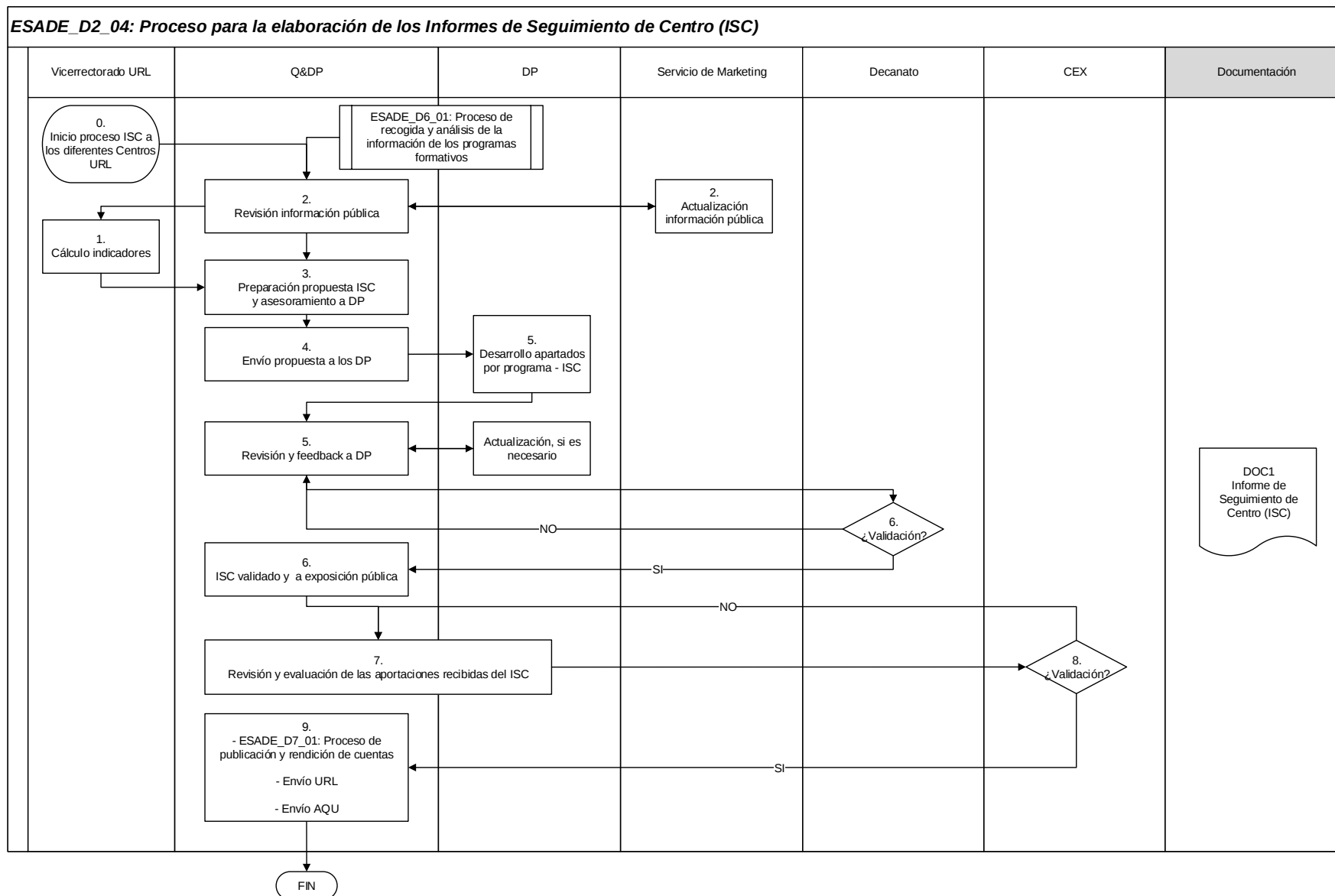
0. Anualmente, los servicios centrales del Vicerrectorado de la URL inician el proceso para el desarrollo de los Informes de Seguimiento de Centro (ISC) que acaban siendo entregados a la AQU.
1. A partir de una plataforma abierta a toda la comunidad URL, el Vicerrectorado facilita el procedimiento del cálculo de los indicadores del alumnado, profesorado, rendimiento y resultados académicos, ..., definidos en el glosario de la AQU. Estos indicadores se validan desde la Q&DP con el equipo de Dirección del Programa (DP) y Vicedecanato de Profesorado de ESADE antes de darles como correctas.
2. Al mismo tiempo, la Q&DP ejecuta una auditoría interna de la información pública de las diferentes webs públicas de programa para asegurar que toda la información necesaria está disponible y actualizada para todos los grupos de interés. En caso de que falte información o que no esté actualizada, la Q&DP coordina con el Servicio de Marketing de ESADE y las Direcciones de Programa la actualización de la información pública, en su caso.

Directriz 2: Como ESADE garantiza la calidad de sus programas formativos

Toda la información recogida en el proceso ESADE_D6_01 es revisada e introducida en el informe.

3. Con toda la información de los puntos anteriores, la Q&DP prepara una propuesta de *Informe de Seguimiento de Centro - ISC* (DOC1) según el análisis de los resultados obtenidos con el fin de poder asesorar a las DP a la hora de preparar el apartado correspondiente a cada programa.
4. La Q&DP envía la plantilla del ISC a las DP para que puedan desarrollar el apartado correspondiente al seguimiento de cada programa y en las propuestas de planes de mejora referentes a este.
5. Una vez completado, la Q&DP revisa y realiza una propuesta de cambios y mejoras del informe, en su caso, y junto con las DP son comentadas.
6. Una vez elaborado el ISC y validado por el Decanato de cada centro, se presenta en fase de exposición pública para toda la comunidad de ESADE a través de la Intranet de ESADE y se habilita una cuenta de correo electrónico para poder enviar todas las aportaciones: (qualitatidesenvolupament@esade.edu).
7. La Q&DP revisa, evalúa y comenta las aportaciones recibidas junto con las DP y si estas son incluidas en el ISC, el Decanato de cada centro deberá validar de nuevo el informe.
8. La validación final del ISC la formaliza el Decano/a de cada centro en el Comité Ejecutivo (CEX) de ESADE.
9. Una vez validado, el ISC se publica en la web pública de ESADE, en la plataforma de la AQU y se entrega a la URL que iniciará su proceso para la creación del Informe de Seguimiento de Universidad - ISU.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01 y con las actualizaciones que la AQU realice del proceso de seguimiento.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- ISC de los años anteriores
- Documentación del Marco VSMA de la AQU

Documentación resultante

- Informes de Seguimiento de Centro para la Facultad de Derecho y para la Business School (DOC1)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	15/12/2014	Área de Garantía de la Calidad	Creación documento
2	10/11/2015	Q&DP	Actualización cambios en la organización
3	13/06/2017	Q&DP	Adaptación ISC

Directriz 3: Como ESADE desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante

ESADE_D3_01: Proceso genérico de admisiones a los programas

Objetivo

El objetivo de este proceso es ordenar las actividades claves en el proceso de admisión, aunque se debe tener en cuenta que cada titulación puede tener especificaciones concretas en cada una de las actividades que se detallan en el proceso.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a las titulaciones oficiales universitarias y títulos propios de los dos centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

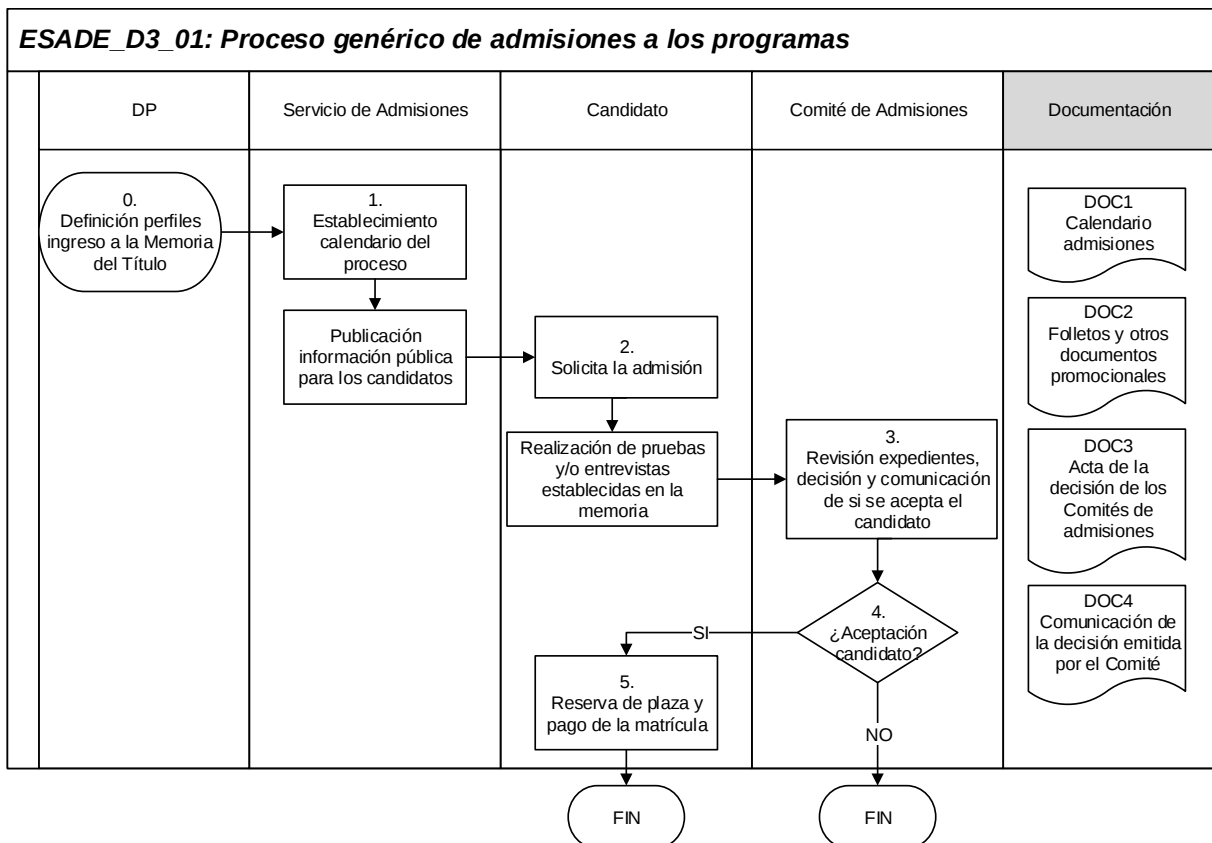
Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición y desarrollo de los programas:

- Servicio de Admisiones: agente propietario del proceso
- Dirección de Programa (DP): agente responsable de la memoria de programa
- Comité de Admisiones: órgano responsable de la admisión de estudiantes
- Candidato: agente receptor del proceso

Descripción del proceso

0. La Dirección de Programa (DP) describe en la Memoria del Programa los perfiles de ingreso que son informados al Servicio de Admisiones.
1. En función de estos perfiles, el Servicio de admisiones establece el calendario del proceso de admisiones (DOC1) y publica toda la información necesaria para los candidatos (DOC2).
2. Los candidatos solicitan la admisión al programa siguiendo la información pública del proceso, entregan la documentación requerida y realizan todas las pruebas y/o entrevistas establecidas.
3. El Comité de Admisiones revisa los expedientes de los candidatos junto con los resultados de las pruebas, emite su decisión y lo comunica al candidato. Al mismo tiempo, emite también el acta del Comité (DOC3) con la lista de todos los candidatos revisados con la decisión emitida.
4. El Servicio de admisiones emite la comunicación al candidato (DOC4). En caso de que no se acepte al candidato, después de la comunicación al interesado, se termina el procedimiento.
5. En caso de que el candidato sea aceptado, debe realizar la reserva de plaza e iniciar el procedimiento de matrícula.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01 y una vez cerrado el proceso de admisiones de un programa en particular, se revisa el funcionamiento del mismo para hacer cambios en la próxima edición, en su caso.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Memoria del programa

Documentación resultante

- Calendario del proceso de admisión de un programa (DOC1)
- Folletos y otros documentos promocionales (DOC2)
- Actas del Comité de Admisión (DOC3)
- Comunicación a los candidatos de la decisión emitida por el Comité (DOC4)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	16/04/2008	Área de Garantía de la Calidad	Creación documento
2	25/03/2014	Área de Garantía de la Calidad	Nueva versión del proceso haciéndolo más general y adaptándose al nuevo Manual
3	28/3/2017	Q&DP	Versión actualizada adaptada a la v3 del Manual

ESADE_D3_02A: Proceso de movilidad de los estudiantes Outgoing

Objetivo

El objetivo de este proceso es definir las actuaciones a seguir para facilitar la movilidad del alumnado *Outgoing*, y poner a su disposición las herramientas necesarias para que puedan alcanzar los objetivos de aprendizaje durante el tiempo que dura la estancia de movilidad en una universidad extranjera.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a las titulaciones de los dos centros de ESADE que tengan previsto en su memoria un programa de intercambio del alumnado con otros centros universitarios.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición y desarrollo de los programas:

- Dirección de Programa (DP): agente propietario del proceso y responsable de la movilidad dentro del programa
- Servicio de Relaciones Internacionales (SRI): agente responsable de los convenios universitarios de intercambio de estudiantes y de la movilidad del alumnado
- Alumnado *Outgoing*: agente receptor del proceso
- Office Programa: agente responsable de la gestión de la movilidad internacional con coordinación de la DP y del SRI

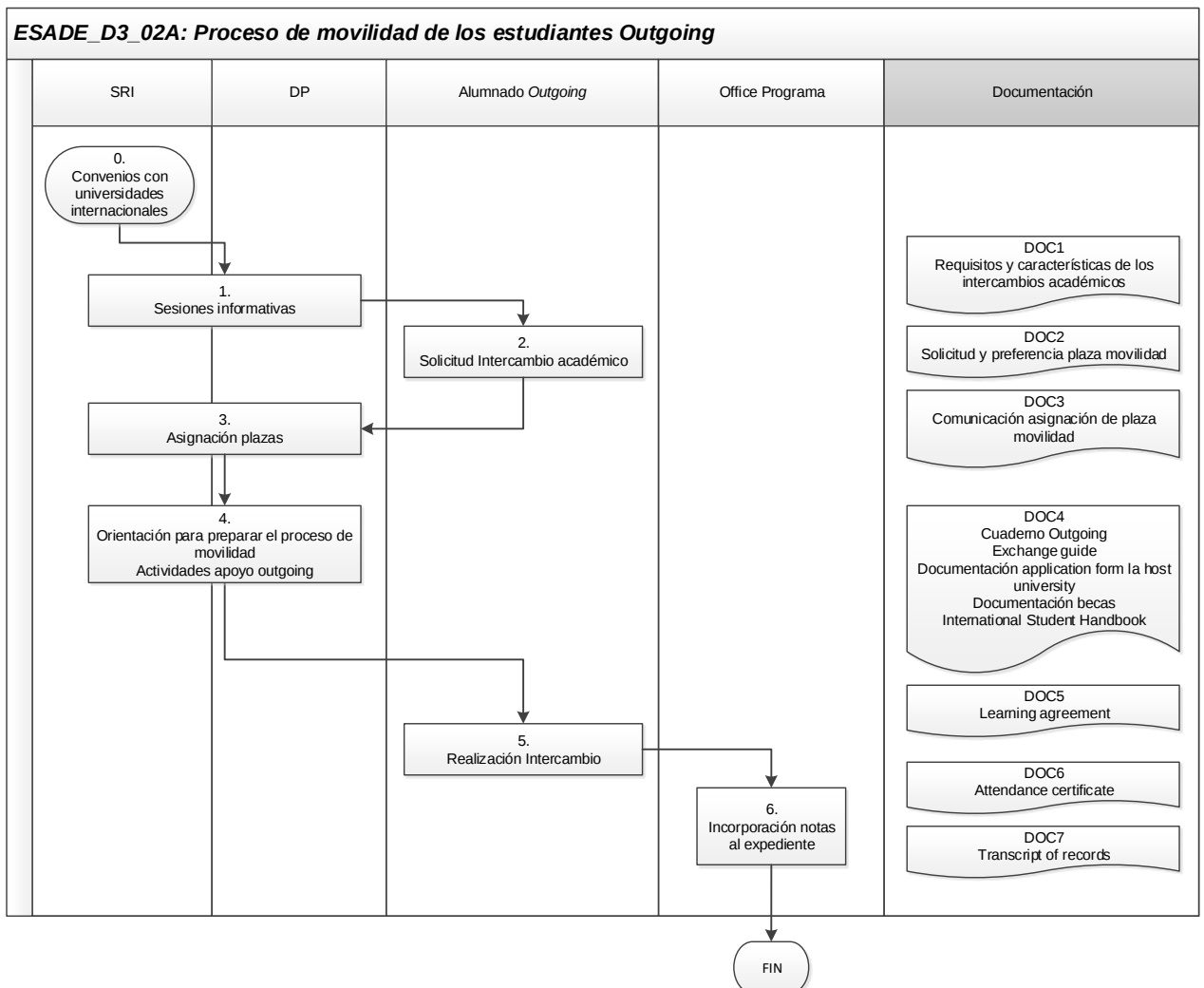
Descripción del proceso

0. El proceso se inicia con los convenios que se realizan, por parte del Servicio de Relaciones Internacionales (SRI), entre diferentes universidades donde se definen el número de plazas que hay disponibles para cada programa y el perfil requerido por el alumnado.
1. La Dirección de Programa (DP) junto con el SRI, organiza sesiones informativas al alumnado sobre los requisitos y características de los intercambios académicos (DOC1): relación de universidades de intercambio; relación de asignaturas y/o módulos y/o *tracks* que pueden realizar; los requerimientos específicos para cada plaza; y los criterios de asignación.
2. El alumnado presenta su solicitud y preferencia (DOC2) en la DP.
3. La DP junto con el SRI asigna las plazas de intercambio de acuerdo con los criterios establecidos y las comunica a los interesados (DOC3).
4. La DP junto con el SRI pone a disposición del alumnado, las diferentes herramientas para facilitar su estancia y hacer más efectivo su aprendizaje:
 - a. Orientación para preparar el proceso de movilidad (DOC4):
 - i. Web (Moodle) específica con la información y documentación necesaria
 - ii. Cuaderno *Outgoing* con la información y documentación a tramitar y calendarios.
 - iii. *Exchange guide*
 - iv. Equipo de atención personal
 - v. Documentación para tramitar la *application form* a la *host university*: carta de nominación, certificado de notas, GPA, certificado de idiomas, cartas de recomendación
 - vi. Documentación para tramitar becas

Directriz 3: Como ESADE desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante

- vii. *International Student Handbook*, es la guía con la información práctica para el alumnado *Outgoing*.
- viii. *Learning agreement* (DOC5), es el acuerdo académico firmado por el alumnado donde constan las asignaturas/módulo/*track* que realizará durante el programa de intercambio.
- b. Actividades de apoyo para el alumnado *Outgoing*
- 5. El alumnado *Outgoing* realiza el intercambio académico cursando las asignaturas pactadas y realizando las actividades correspondientes al acuerdo académico (*learning agreement*) y con las indicaciones de la DP.
- 6. A su vuelta recibirá de la *host university* el *attendance certificate* (DOC6) y el *transcript of records* (certificado de notas) (DOC7) donde constan las asignaturas/módulo/*track*, pactadas previamente al *learning agreement*, con las notas y créditos correspondientes al intercambio. Estas serán incorporadas a su expediente por la Office Programa.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Anualmente tanto en la planificación del próximo curso, como en las juntas académicas (JA), se valora el grado de satisfacción del alumnado y se revisa el proceso, si es necesario.

Directriz 3: Como ESADE desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Requisitos y características de los intercambios académicos (DOC1)
- Documentación de orientación para preparar el proceso de movilidad (DOC4):
 - Cuaderno *Outgoing*
 - *Exchange guide*
 - Documentación para tramitar la *application form* a la *host university*
 - Documentación para tramitar becas
 - *International Student Handbook*

Documentación resultante

- Solicitud y preferencia plaza movilidad (DOC2)
- Comunicación asignación de plaza movilidad (DOC3)
- *Learning agreement* (DOC5)
- *Transcript of records* (DOC6)
- *Attendance certificate* (DOC7)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	22/06/2017	Q&DP	Creación documento

ESADE_D3_02B: Proceso de movilidad de los estudiantes Incoming

Objetivo

El objetivo de este proceso es definir las actuaciones a seguir para facilitar la movilidad del alumnado *Incoming* y poner a su disposición las herramientas necesarias para que puedan alcanzar los objetivos de aprendizaje durante el tiempo que dura la estancia de movilidad en ESADE.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a las titulaciones de los dos centros de ESADE que tengan previsto en su memoria un programa de intercambio del alumnado con otros centros universitarios.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición y desarrollo de los programas:

- Dirección de Programa (DP): agente propietario del proceso y responsable de la movilidad dentro del programa
- Servicio de Relaciones Internacionales (SRI): agente responsable de los convenios universitarios de intercambio de estudiantes y de la movilidad del alumnado
- Alumnado *Incoming*: agentes receptores del proceso
- Office Programa: agente responsable de la gestión de la movilidad internacional con coordinación de la DP y del SRI

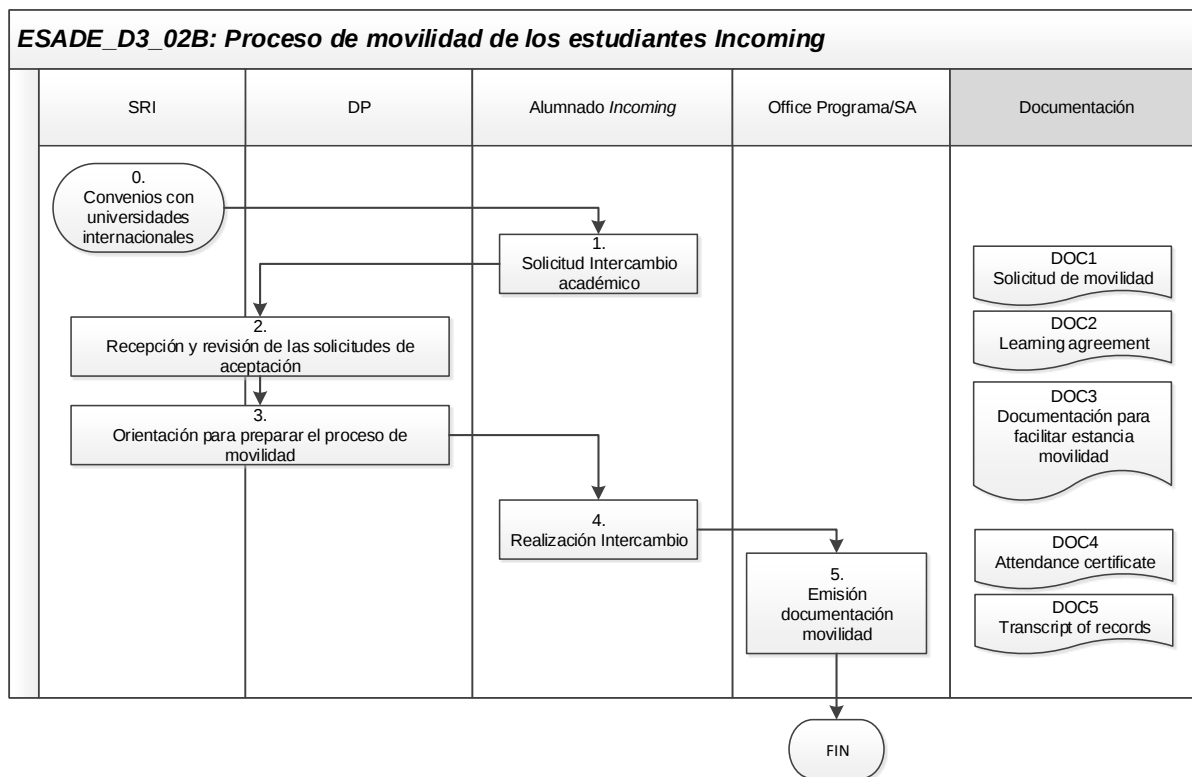
Descripción del proceso

0. El proceso se inicia con los convenios que se realizan, por parte del Servicio de Relaciones Internacionales (SRI), entre diferentes universidades donde se definen el número de plazas que hay disponibles para cada programa y el perfil requerido por el alumnado.
1. El alumnado *Incoming* envía la solicitud de movilidad (DOC1) a ESADE.
2. La Dirección de Programa (DP) junto con el SRI, recibe y revisa la documentación (DOC1) para tramitar la aceptación del alumnado extranjero que quiere venir a ESADE a participar en una estancia de movilidad:
 - o *Application form* junto con una carta de nominación, certificado de notas, GPA, certificado de idiomas, cartas de recomendación.
 - o *Learning agreement* (DOC2), es el acuerdo académico firmado por el alumnado donde constan las asignaturas/módulo/*track* que realizará durante el programa de intercambio.
3. La DP junto con el SRI, pone a disposición del alumnado *Incoming*, las diferentes herramientas (DOC3) para facilitar su estancia y hacer más efectivo su aprendizaje en ESADE.
 - i. *International Student Handbook*, es la guía con la información práctica para el alumnado *Incoming*.
 - ii. *Welcome package*
4. El alumnado *Incoming* realiza el intercambio académico cursando las asignaturas pactadas y realizando las actividades correspondientes al *learning agreement* y con las indicaciones de la DP.
5. Al finalizar su estancia en ESADE, la Office del programa emite el *attendance certificate* (DOC4) y la Secretaría Académica (SA) el *transcript of records* (certificado de notas)

Directriz 3: Como ESADE desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante

(DOC5) con las asignaturas previamente pactadas al *learning agreement*, el número de créditos y notas.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Anualmente tanto en la planificación del próximo curso, como en las juntas académicas (JA), se valora el grado de satisfacción del alumnado y se revisa el proceso, si es necesario.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Documentación para tramitar la aceptación del alumnado extranjero (DOC1)
 - *Application form* junto con una carta de nominación, certificado de notas, GPA, certificado de idiomas, cartas de recomendación
- Documentación para facilitar la estancia de movilidad en ESADE (DOC3)
 - *International Student Handbook*
 - *Welcome Package*

Documentación resultante

- *Learning agreement* (DOC2)
- *Attendance certificate* (DOC4)
- *Transcript of records* (DOC5)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	12/06/2017	Q&DP	Creación documento

ESADE_D3_03: Proceso para la auditoría interna de programas

Objetivo

El objetivo de este proceso es asegurar internamente el cumplimiento de los criterios y pautas señaladas en la Memoria de programa, en las posibles modificaciones aprobadas y en las directrices del SGIQ.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a todos los programas de los dos centros de ESADE, tanto oficiales como propios.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición y desarrollo de los programas:

- Dirección de Programa (DP): responsable de la memoria del programa y de sus modificaciones posteriores, si existiesen
- Alumnado: agentes receptores del proceso
- Unidad de Calidad y Desarrollo de Programas (Q&DP): Auditor interno
- Decanatos: Responsables finales del buen funcionamiento de los programas

Descripción del proceso

0. Periódicamente, en el Plan de Calidad, se especifica los programas que durante el curso académico serán sujetos a auditoría interna, en caso de que no esté programado ningún proceso de acreditación tanto local como internacional.
1. Q&DP informa a la DP correspondiente la iniciación del proceso de auditoría y envía la relación de documentación a revisar durante el proceso.

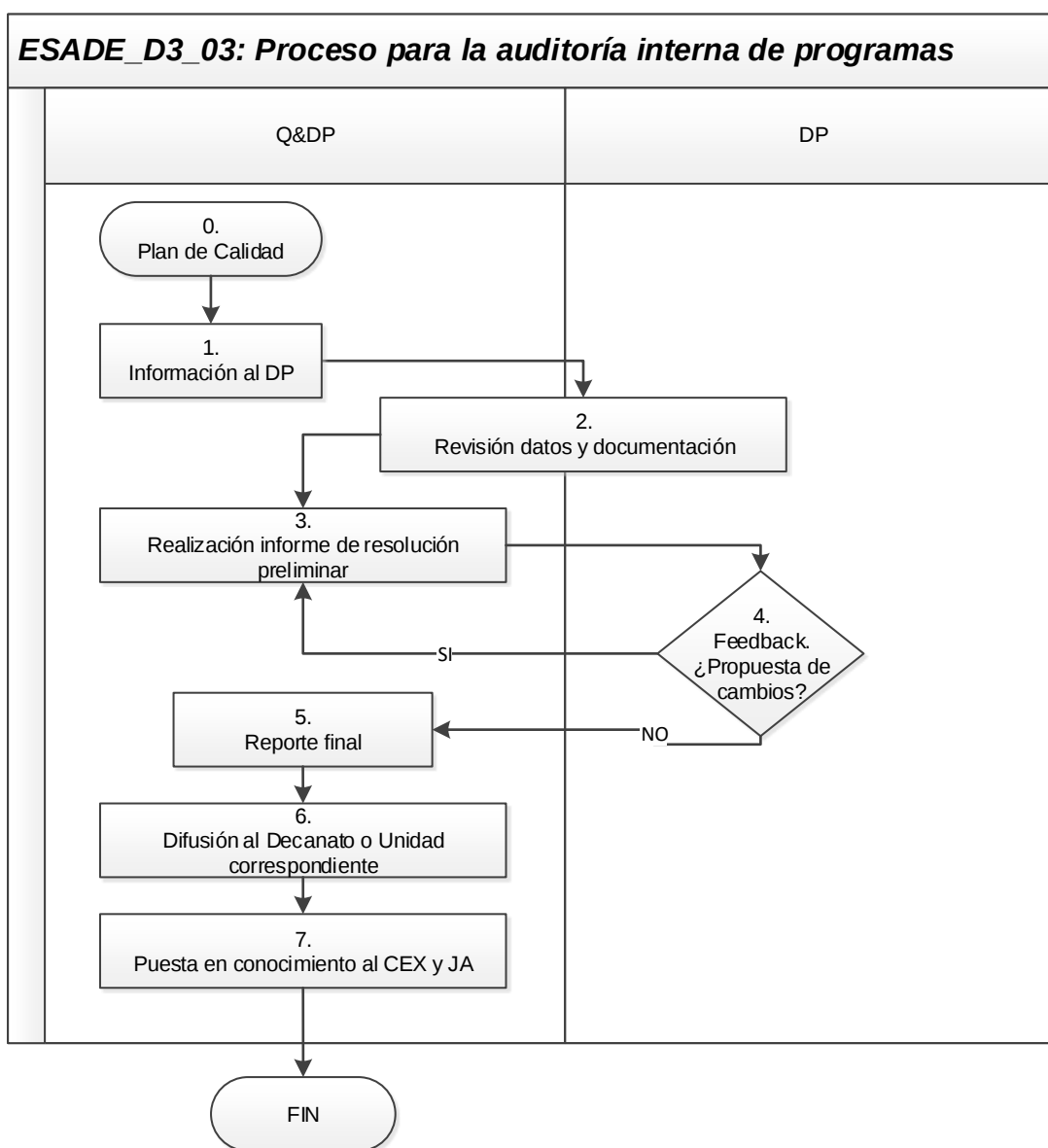
Los datos a revisar -sujetos a cambios- se detallan a continuación:

- Información pública del programa: concordancia del contenido de los folletos y web con la Memoria de programa.
- Proceso de admisiones y candidatos admitidos:
 - Procedimiento que se sigue
 - Actas del Comité de Admisiones
 - Revisión de la documentación de los estudiantes admitidos
- Informe anual: fortalezas, debilidades y propuestas de mejora
- Plan de estudios anual: concordancia con la Memoria de programa: ECTS, materias, asignaturas.
- Régimen Interior:
 - Accesibilidad para los alumnos
 - Información mínima: plan de estudios, calendario académico, régimen disciplinario, paso de curso/titulación, junta académica, ...
 - Actas de la Junta Académica.
 - Accesibilidad a las guías docentes.
 - Evaluación de competencias: qué, cómo y *feedback*
 - Encuestas de satisfacción: resumen y análisis
 - Encuestas satisfacción de programa: tanto del profesorado como del alumnado hacia el programa.
 - Estado de los indicadores: qué indicadores se han marcado y actualización

Directriz 3: Como ESADE desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante

- Profesorado del programa: % HIDA, Ratio profesorado / alumno,
- 2. Q&DP y DP, junto con las personas implicadas en el proceso operativo del programa, revisan los datos.
- 3. Elaboración por la Q&DP de un informe preliminar en un periodo máximo de 15 días, que entrega a la DP para su revisión.
- 4. La DP revisa el informe preliminar y, si procede propondrá enmiendas a la Q&DP.
- 5. La Q&DP incorpora al informe final las enmiendas que considere adecuadas, las consideradas como no adecuadas quedarán reflejadas en el informe como propuestas de la DP.
- 6. La Q&DP entrega el informe al Decanato o Unidad correspondiente.
- 7. A final de curso, se informa del resultado de la auditoría al CEX y a las Juntas Académicas.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Directriz 3: Como ESADE desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Memoria aprobada del programa
- Modificaciones de la memoria, si procede
- ISC/ISPD del último curso académico

Documentación resultante

- Informe de auditoría

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	16/4/2013	Área de Garantía de la Calidad	Creación documento
2	25/3/2014	Área de Garantía de la Calidad	Revisión y adaptación tras el seguimiento de la edición del año anterior
3	10/11/2015	Q&DP	Actualización por cambios en la organización
4	17/08/2017	Q&DP	Actualización del proceso

ESADE_D3_04: Proceso para la orientación profesional

Objetivo

El objetivo de este proceso es describir el flujo previsto de actividades para la orientación profesional del alumnado de los diferentes programas.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a las titulaciones oficiales universitarias y títulos propios de los dos centros de ESADE, que tengan especificados en su memoria la oferta de un servicio de carreras profesionales.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición y desarrollo de los programas:

- Servicio de Carreras Profesionales (SCP): agente propietario del proceso y responsable del proceso operativo de orientación profesional
- Dirección de Programa (DP): agente responsable de la memoria de programa
- Alumnado: agente receptor del proceso

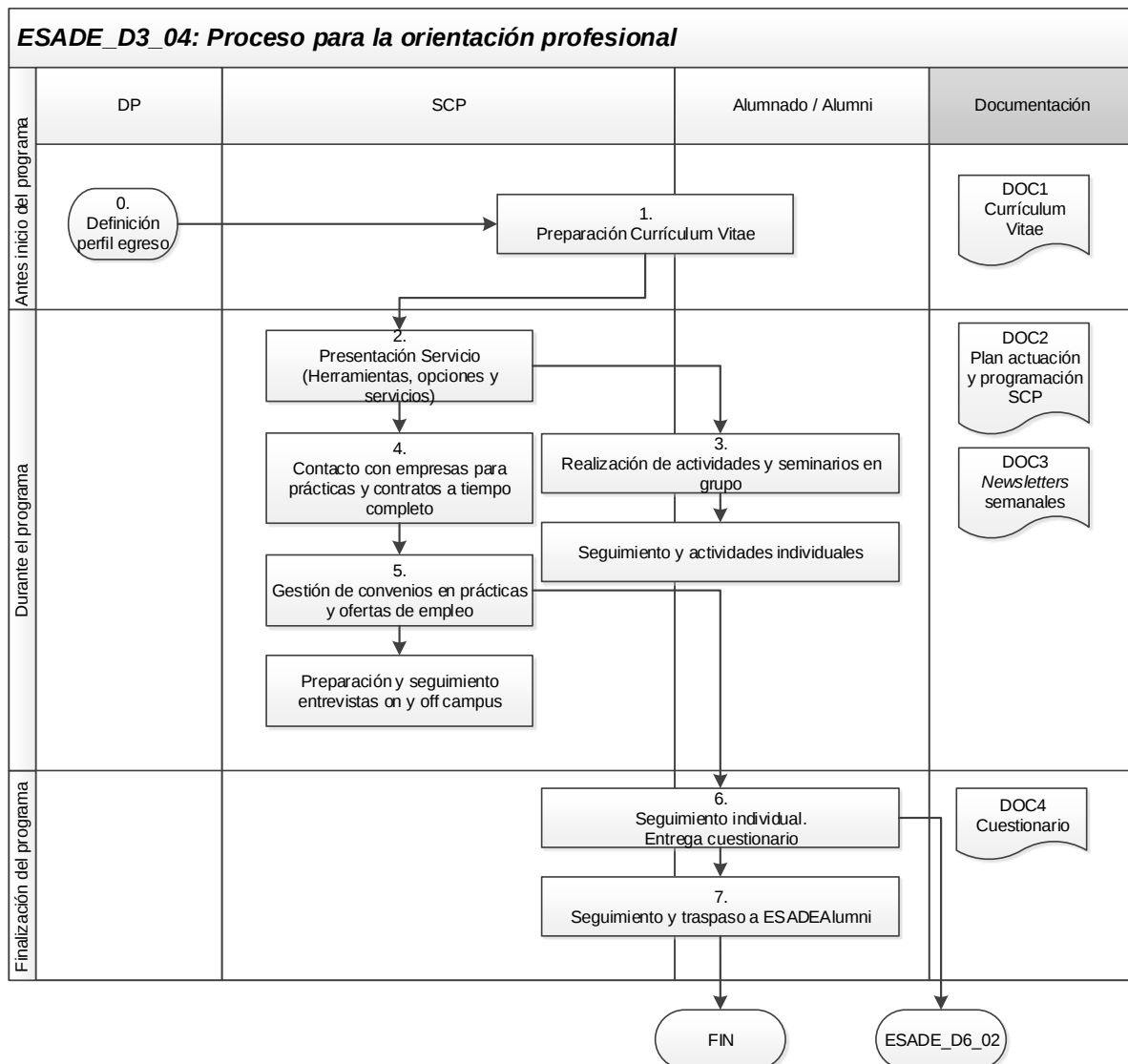
Descripción del proceso

0. El proceso se inicia con la descripción del perfil de salida o de los objetivos de aprendizaje detallada en la memoria del programa, que es el marco de referencia para la actuación del Servicio de Carreras Profesionales (SCP) para los estudiantes de cada uno de los títulos.
1. En los programas de uno o dos años de duración, como los masters, una vez finalizado el proceso de admisiones, el SCP contacta con el alumnado para comenzar a preparar su propio Curriculum Vitae (CV) (DOC1). Desde el inicio del programa, este CV incluirá en el Libro de Currículums de la promoción el cual será enviado a las empresas colaboradoras para promocionar a los alumnos y su perfil profesional con el objetivo de ayudarles en su empleabilidad al finalizar los estudios. En el caso del alumnado de grados, el trabajo con el SCP comienza a partir del segundo curso.
2. Al comienzo del curso, el SCP presenta en la DP de cada programa la siguiente información (puede variar según el programa) (DOC2):
 - a. Las herramientas que se ponen a disposición del alumnado: portal de trabajo, lista de empresas, centro de recursos y la planificación de las actividades grupales e individuales, que se realizarán para aumentar la empleabilidad del alumnado.
 - b. El calendario en detalle y las opciones de actividades en grupo: seminarios de competencias, sesiones de conocimiento del mercado, *Assessment Centers*, sesiones formativas específicas por sector y *Career Forums* con empresas.
 - c. Las actividades individuales para el alumnado: seguimiento, simulación de entrevistas individuales para ayudarles a superar un proceso de selección, optimización y adaptación del CV para cada tipo de empresa, cartas de presentación.
3. Desde el inicio de curso, el SCP inicia las actividades en grupo e individuales con el alumnado, que duran todo el período lectivo.
4. En paralelo, el SCP mantiene contacto directo con empresas nacionales y extranjeras, para conseguir oportunidades de prácticas y ofertas de trabajo a tiempo completo, que son promocionadas entre el alumnado a través del portal de trabajo de la escuela

Directriz 3: Como ESADE desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante

- y newsletters semanales (DOC3) que recibe el alumnado informando de estas oportunidades.
- El SCP se encarga de gestionar los convenios de prácticas, tanto de prácticas curriculares como extracurriculares, y las ofertas de trabajo a tiempo completo. El SCP también se encarga de las ofertas de trabajo y prácticas por parte de las empresas, así como en muchos casos, las entrevistas con empresas que se derivan, normalmente que se realizan en el propio campus por parte de las empresas.
 - Una vez finalizado el programa, el SCP hace un seguimiento individual del alumnado y les envía un cuestionario (DOC4) para que lo llenen y así conocer su situación laboral al finalizar los estudios. El SCP realiza con esta información, las estadísticas finales de empleabilidad de la promoción (ESADE_D6_02).
 - Durante un año, el SCP apoya en la búsqueda de empleo para aquellos alumnos que continúan en búsqueda de trabajo al finalizar los estudios. Por otra parte, ESADE Alumni ofrece un servicio de carreras profesionales específico por los antiguos alumnos.

Flujograma del proceso



Directriz 3: Como ESADE desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante

Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Memoria del programa (y modificaciones de la memoria, si procede)

Documentación resultante

- Currículum Vitae (DOC1)
- Plan actuación y programación SCP (DOC2)
- *Newsletters* semanales (DOC3)
- Cuestionarios del SCP (DOC4)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	16/04/2013	Área de Garantía de la Calidad	Creación documento
2	25/03/2014	Área de Garantía de la Calidad	Revisión y adaptación tras el seguimiento de la edición del año anterior
3	28/03/2017	Q&DP	Revisión y adaptación proceso

ESADE_D3_05: Proceso de reclamaciones, alegaciones o sugerencias

Objetivo

El objetivo de este proceso es proveer a la comunidad ESADE (alumnado, profesorado y personal de administración y servicios) las herramientas para canalizar eventuales reclamaciones, alegaciones o sugerencias (RAS) y garantizar su adecuada tramitación, gestión y atención.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a toda la comunidad ESADE: alumnado, profesorado y personal de administración y servicios (PAS).

El marco normativo de la gestión del alumnado, PDI y PAS en ESADE viene definido en los siguientes documentos:

- *Código de Conducta de ESADE*: El Código de conducta es una declaración expresa de los principios y los valores que inspiran y orientan el comportamiento de ESADE como institución académica, y también un marco orientador de la manera de proceder y de las conductas de las personas de su comunidad. Y todo ello, considerando los diversos ámbitos de actuación y los diversos colectivos afectados.
- *Régimen interior de programa*: Los Reglamentos de Régimen Interior de cada programa describen procesos de reclamaciones concretas relacionadas con el programa como, por ejemplo, la reclamación de calificaciones asignadas en los exámenes. El proceso actual se aplica a las reclamaciones relacionadas con las actividades académicas o de apoyo no previstas en los Reglamentos de Régimen Interior de todos los títulos de los dos centros de ESADE.
- *Estatuto de ESADE*: Describe la estructura organizativa y de funcionamiento, y establece el marco de la política de Personal Académico y de Personal Administrativo y Servicios.
- *Estatuto del Profesorado*
- *Reglamento del Profesorado*
- *Normativa PAS*
- *Convenio colectivo de las Universidades Privadas*
- *Plan de igualdad*
- *Protocolo de Prevención y Actuación en situación de Acoso Moral y Sexual*
- *Manual de Lenguaje no Discriminatorio*

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés de toda la comunidad universitaria:

Alumnado

- Dirección de Programa (DP): agente propietario del proceso, responsable del programa y de la correcta aplicación del proceso y de dar respuesta a todas las reclamaciones
- Profesorado: agente responsable de las asignaturas que imparte dentro del programa
- Delegados / as: agentes portavoces y representantes del alumnado
- Alumnado: agentes iniciadores del proceso
- Ombudsman: agente propietario del proceso de reclamaciones de la institución
- Síndic de Greuges de la URL: agente propietario del proceso de reclamaciones de la universidad

Directriz 3: Como ESADE desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante

Personal (PDI y PAS)

- Decanato correspondiente: agente co-propietario del proceso y de la correcta aplicación del proceso y de dar respuesta a todas las reclamaciones
- Dirección correspondiente: agente co-propietario del proceso y de la correcta aplicación del proceso y de dar respuesta a todas las reclamaciones
- Personal (PDI y PAS): agente iniciador del proceso
- Comité de Empresa: órgano portavoz y representante del profesorado y PAS
- Ombudsman: agente propietario del proceso de reclamaciones de la institución
- Síndic de Greuges de la URL: agente propietario del proceso de reclamaciones de la universidad

Funciones

- Delegados de clase: entre otras, una de las principales funciones de los delegados de clase es trasladar las inquietudes, reclamaciones, alegaciones y sugerencias del grupo de alumnado que representan a la DP, profesorado o a los órganos de gobierno y coordinación pertinentes.
- Comité de Empresa: entre otros, una de las principales funciones del Comité de Empresa es acompañar, apoyar y trasladar las eventuales inquietudes, reclamaciones, alegaciones y sugerencias del personal, ya sea a nivel individual o colectivo, a la Dirección de Recursos Humanos o Subdirección General Corporativa.
- Ombudsman: la función principal es atender quejas y sugerencias de los miembros de la comunidad (alumnado, alumni, profesorado y PAS), pero también de proveedores e instituciones externas de ESADE, todo ello a partir de la percepción de los que consideren que, en sus relaciones con las personas o con determinados departamentos o unidades de ESADE, creen observar conductas que no se ajustan a los valores, las orientaciones o los acuerdos suscritos por ESADE y reflejados en el Código de conducta de la institución.
El Ombudsman no decide, pero sí aconseja y promueve la mediación, e intenta influir con determinación para resolver los casos y mejorar el entorno ético, de valores y de responsabilidad de ESADE.

Descripción del proceso

Las RAS pueden ser diversas y provenir de dos colectivos de la comunidad ESADE: alumnado y personal (PDI y PAS); y pueden ser de nivel específico (del programa académico o relacionadas con las tareas a desarrollar) o globales de la institución.

Los agentes iniciadores del proceso pueden contar en todo momento con el apoyo de los Delegados (Alumnado) o del Comité de Empresa (Personal).

Se deberá velar por la confidencialidad de los agentes implicados, en su caso.

Alumnado

Las RAS del alumnado pueden estar relacionadas directamente con el programa académico del que se está matriculado y se deben regir por el Régimen Interior del Programa o ser a nivel global de la institución, y en este caso se rigen por el *Código de Conducta de ESADE*. En ambos casos el proceso a seguir es el mismo:

0. Normalmente, la gestión de las RAS empieza por contactos informales entre el alumnado y la DP (o profesorado) según el objeto de la reclamación; en esta etapa inicial y más informal los delegados/as de la asignatura o programa pueden ser informados.

Directriz 3: Como ESADE desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante

1. Una vez finalizada esta fase previa sin satisfacción por parte del alumnado, este formaliza el recurso por escrito y siguiendo la *Plantilla RAS* (DOC1). La *RAS* (DOC2) se entrega a la DP, la cual da una *Resolución a la RAS* (DOC3) también por escrito.
2. Si no se ha resuelto o no se ha dado una solución que satisface al alumnado, el siguiente paso sería entregar el recurso y resolución inicial (DOC2 + DOC3) al Decanato del centro o Unidad de ExEd, el cual responderá también por escrito *Resolución RAS Decanato o Unidad ExEd* (DOC4).
3. La decisión del Decanato puede ser recurrida por el alumnado al Ombudsman de ESADE.

Si esta tampoco satisface al alumnado puede recurrir a la Síndic de Greuges de la URL siguiendo el procedimiento MSGIQ-URL FT D3/05.

Cualquiera de los miembros intervinientes en este proceso puede informar en su momento a la Junta Académica (JA) correspondiente a través de sus representantes con el fin de que analice eventuales disfunciones y proponga medidas de mejora para el futuro, si es necesario.

Personal (PDI y PAS)

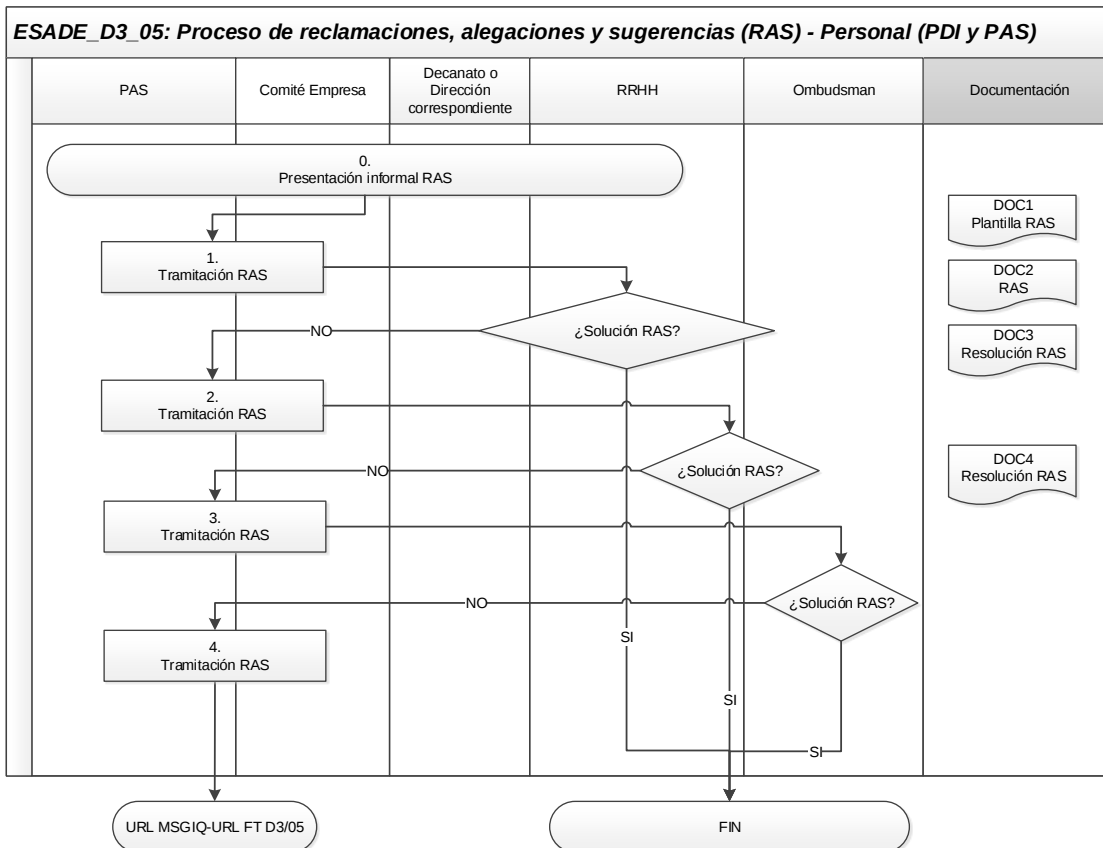
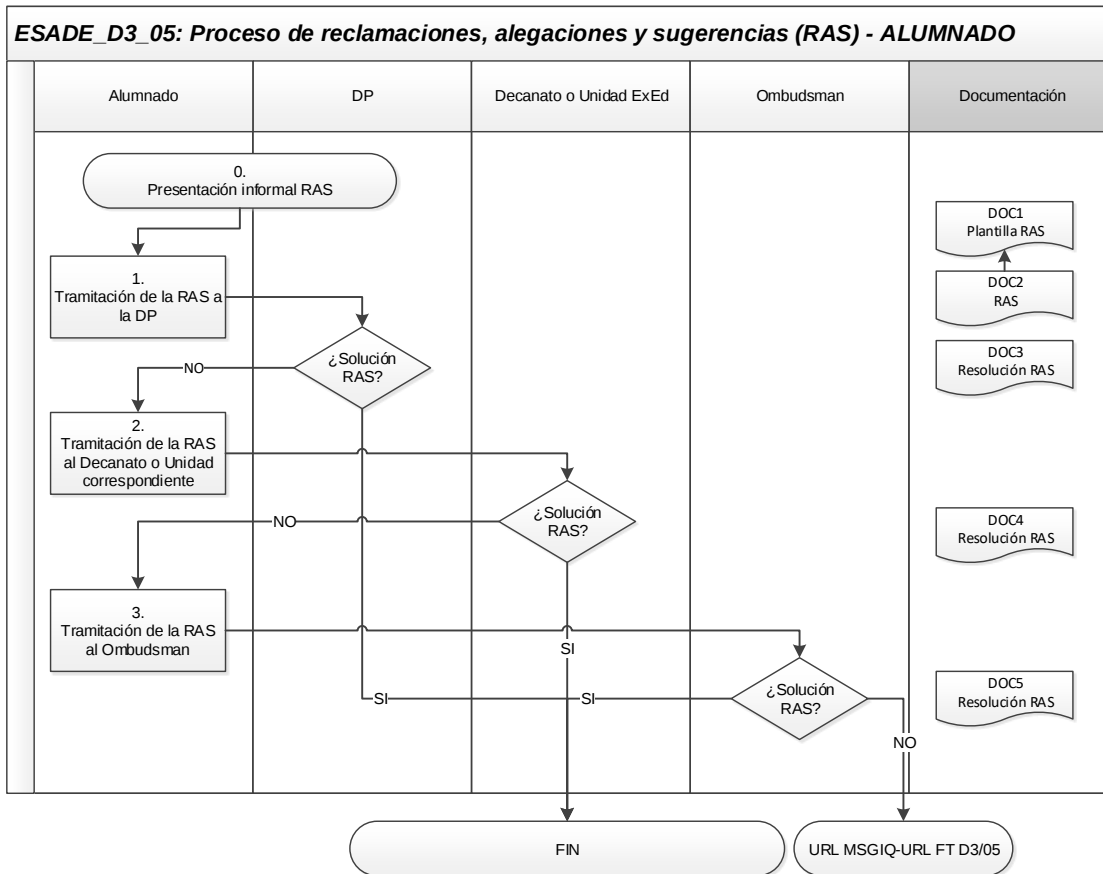
Las RAS del personal pueden estar relacionadas directamente con las tareas, funciones y / o actividades que desarrolla el departamento, servicio o unidad correspondiente, estas se registrarán por la documentación dentro del marco normativo listada en el punto 2 de este proceso. El proceso a seguir es el siguiente:

0. Normalmente, la gestión de las RAS empieza por contactos informales entre el personal y su jefe más directo o con la Dirección de Recursos Humanos (RRHH) de ESADE, según el objeto de la reclamación y con el que el personal se sienta más cómodo. El Comité de Empresa puede apoyar en cualquier momento de este proceso.
1. Una vez finalizada esta fase previa sin satisfacción por parte del personal, este formaliza el recurso por escrito siguiendo la *Plantilla RAS* (DOC1). La *RAS* correspondiente (DOC2) se entrega al Decanato o Dirección correspondiente o a los RRHH o al Ombudsman de ESADE, la cual da una *Resolución RAS* (DOC3) también por escrito.
2. Si no se ha resuelto o no se ha dado una solución que satisface al personal, el siguiente paso sería elevar la *RAS* correspondiente (DOC2) y *Resolución RAS* (DOC3) a los RRHH de ESADE o al Ombudsman, sino se ha hecho anteriormente en el punto 1, el cual responderá también por escrito con una *Resolución RAS* (DOC4).
3. Si la *Resolución RAS* (DOC4) no satisface al personal, éste la puede elevar al Ombudsman, sino se ha hecho anteriormente en el punto 1 y 2, para tratar de recurrir la RAS o encontrar una solución que satisfaga ambas partes.
4. En una última instancia, el personal puede recurrir a la Síndic de Greuges de la URL siguiendo el procedimiento MSGIQ-URL FT D3 / 05.

Cualquiera de los miembros intervinientes en este proceso puede informar a la Dirección del Departamento, Programa, Servicio o Unidad correspondiente, a la Dirección de RRHH, a la Subdirección General Corporativa y / o al Comité de Empresa con el fin de que analice eventuales disfunciones y proponga medidas de mejora para el futuro, en su caso.

Directriz 3: Como ESADE desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

- Plantilla Reclamaciones, alegaciones y sugerencias (RAS) (DOC1)
- RAS (DOC2)
- Resolución RAS correspondiente (DOC3) (DOC4) (DOC5)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	16/04/2013	Área de Garantía de la Calidad	Creación documento
2	25/03/2014	Área de Garantía de la Calidad	Revisión y adaptación tras el seguimiento de la edición del año anterior
3	06/02/2017	Q&DP	Revisión y actualización proceso

ESADE_D3_06: Proceso de tutorización académica

Objetivo

El objetivo de este proceso es dar apoyo al alumnado para que tenga todos los recursos posibles para facilitar su proceso de enseñanza - aprendizaje.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a las titulaciones oficiales universitarias de los dos centros de ESADE, especialmente los de larga duración.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés de la comunidad universitaria:

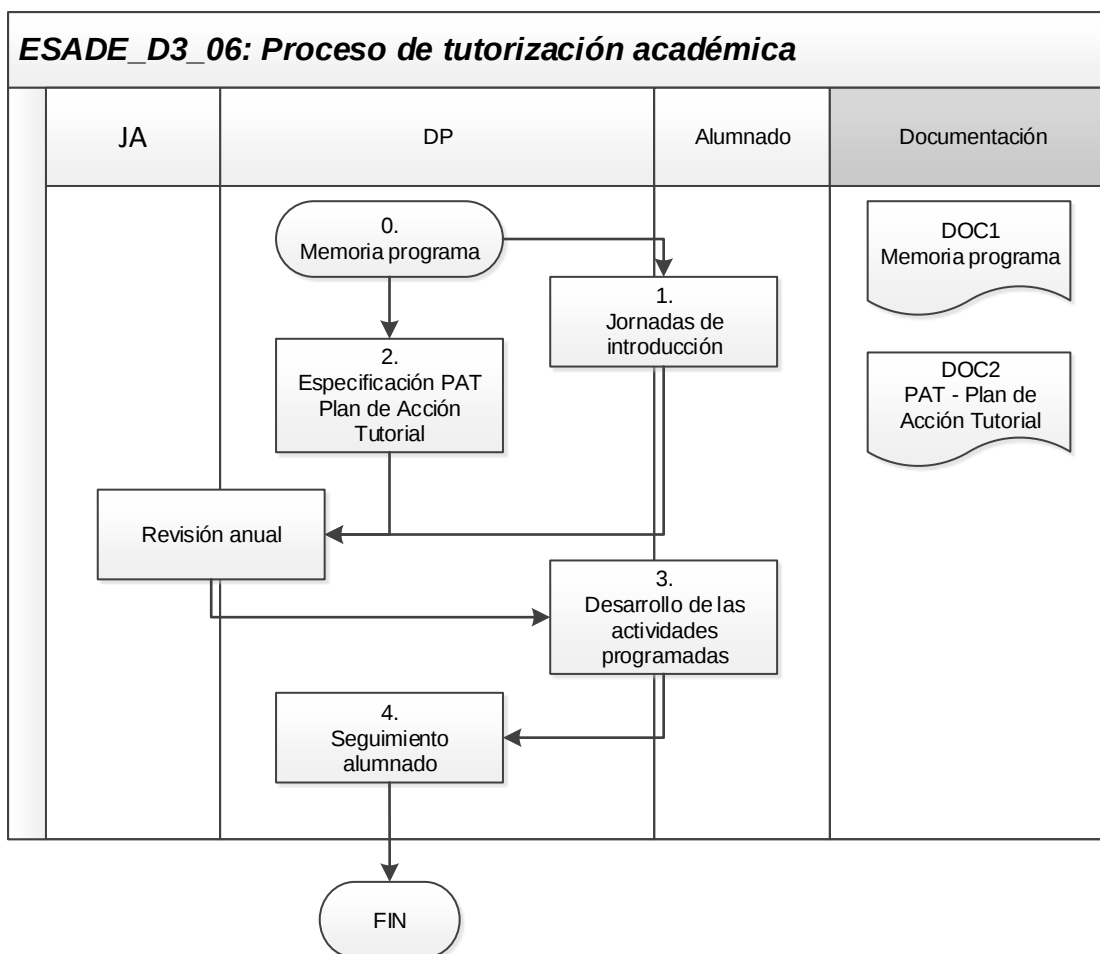
- Dirección de Programa (DP): agente propietario del proceso y responsable de la memoria de programa
- Juntas Académicas (JA): órgano de comunicación, toma de decisiones y rendición de cuentas entre los agentes implicados en el programa
- Alumnado: agente receptor del proceso

Descripción del proceso

El proceso de tutorización académica se inicia antes de que el alumnado comience el programa con las jornadas de introducción y, dependiendo del título con semanas de preparación. Una vez ya iniciado el curso el alumnado tiene a su disposición el Plan de Acción Tutorial (PAT) específico para cada programa.

0. En la Memoria de Programa está descrita la/s Jornada/as de introducción (DOC1).
1. Durante las jornadas de introducción del alumnado obtiene información sobre la figura del *academic advisor*, *international academic advisor* y el *buddy*; información académica específica del programa; información institucional; información, acciones y calendario de eventos del servicio de carreras profesionales (SCP); información sobre los servicios operativos y relacionales con los nuevos compañeros.
2. Cada programa describe, informa y publica todas las acciones referidas al Plan de Acción Tutorial - PAT (DOC2), éste se revisa y aprueba, en su caso, periódicamente en las Juntas Académicas (JA) de cada programa.
3. Desarrollo de las actividades programadas y
4. Seguimiento del alumnado durante el proceso formativo y descrito en el PAT específico de cada programa. Con las tutorizaciones de:
 - a. El *academic advisor* tiene por finalidad acompañar y asesorar al alumnado para una mayor integración en el centro y en el programa durante todo su proceso formativo; analizar y detectar el alumnado en riesgo de abandono o con trastornos de aprendizaje.
 - b. El *international academic advisor* tiene por finalidad asesorar y ayudar a los estudiantes internacionales tanto a nivel de trámites y gestión como a nivel de integración en el centro.
 - c. En algunos programas, y sobre todo los de larga duración, existe la figura del *buddy*, estos son estudiantes de los últimos cursos que apoyan y asesoran a los estudiantes de primero.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_DO_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Memoria programa (DOC1)
- PAT - Plan de Acción Tutorial del programa (DOC2)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	16/04/2013	Área de Garantía de la Calidad	Creación documento
2	25/03/2014	Área de Garantía de la Calidad	Revisión y adaptación después de seguimiento Actualización por cambios en la organización
3	19/06/2017	Q&DP	Revisión y actualización proceso

ESADE_D3_07: Proceso de realización de prácticas externas

Objetivo

El objetivo de este proceso es dar apoyo al alumnado para que tenga todos los recursos posibles para facilitar la realización de las prácticas externas.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a las prácticas externas obligatorias con un mínimo de 6 ECTS de las titulaciones oficiales universitarias de los dos centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés de la comunidad universitaria:

- Dirección de Programa (DP): agente propietario del proceso y responsable de la memoria de programa.
- Servicio de Carreras Profesionales (SCP): agente co-propietario del proceso y responsable de gestionar las relaciones con las empresas y organizaciones que ofrecen prácticas.
- Juntas Académicas (JA): órgano de comunicación, toma de decisiones y rendición de cuentas entre los agentes implicados en el programa
- Alumnado: agente receptor del proceso

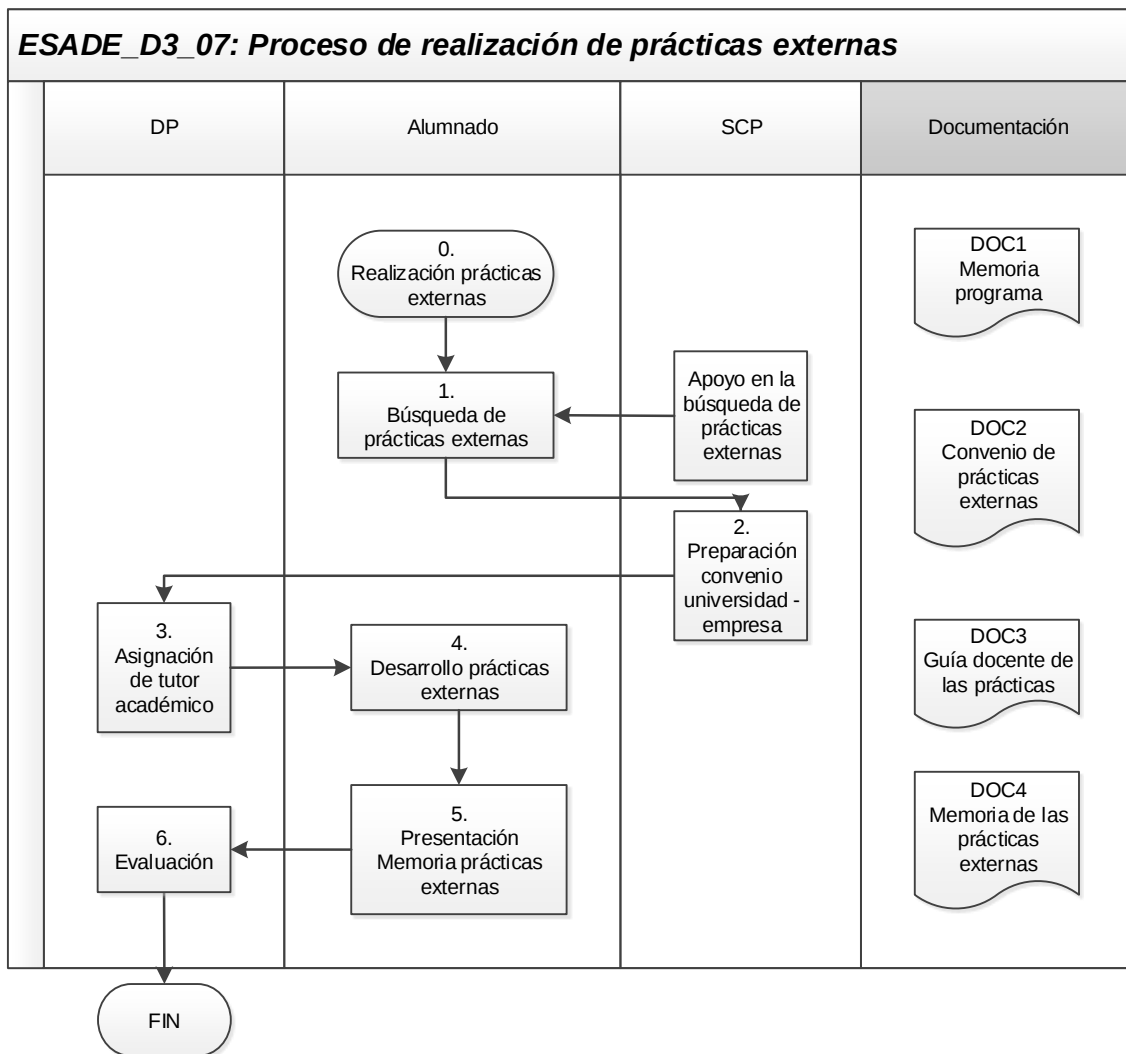
Descripción del proceso

0. El proceso se inicia cuando el alumnado debe realizar las prácticas externas de acuerdo con la memoria del programa (DOC1).
1. El estudiante puede encontrar las prácticas conforme a sus intereses o tener el apoyo del Servicio de Carreras Profesionales (SCP) para encontrar unas que se ajusten a su perfil e intereses.
2. Una vez el estudiante tiene las prácticas asignadas, el SCP prepara el convenio entre ESADE y la empresa (DOC2).
3. Dirección de Programa (DP) asigna al estudiante un tutor académico según las prácticas y el sector y en paralelo la empresa asigna un tutor profesional.
4. El estudiante desarrolla las prácticas externas.

La duración de las prácticas dependerá del programa (DOC3 - Guía docente de las prácticas).

5. Una vez finalizadas las prácticas externas, el estudiante deberá presentar la Memoria de las prácticas (DOC4).
6. Este proceso finaliza una vez el estudiante ha sido evaluado satisfactoriamente.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Memoria programa (DOC1)
- Convenio de prácticas externas (DOC2)
- Guía docente de las prácticas (DOC3)
- Memoria de las prácticas externas (DOC4)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	17/05/2018	Q&DP	Creación documento

Directriz 4: Como ESADE garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de administración y servicios

ESADE_D4_01: Proceso de definición de la política del profesorado

Objetivo

El objetivo de este proceso es definir la Política del Profesorado de ESADE, que determina el marco de actuación y las funciones del profesorado. La política tiene una doble finalidad: promover el desarrollo académico del profesorado y su vinculación con ESADE, dando respuesta a las expectativas de reconocimiento y de carrera académica, y apoyar activamente la misión de ESADE y su estrategia.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta al profesorado de todos los programas de los dos centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

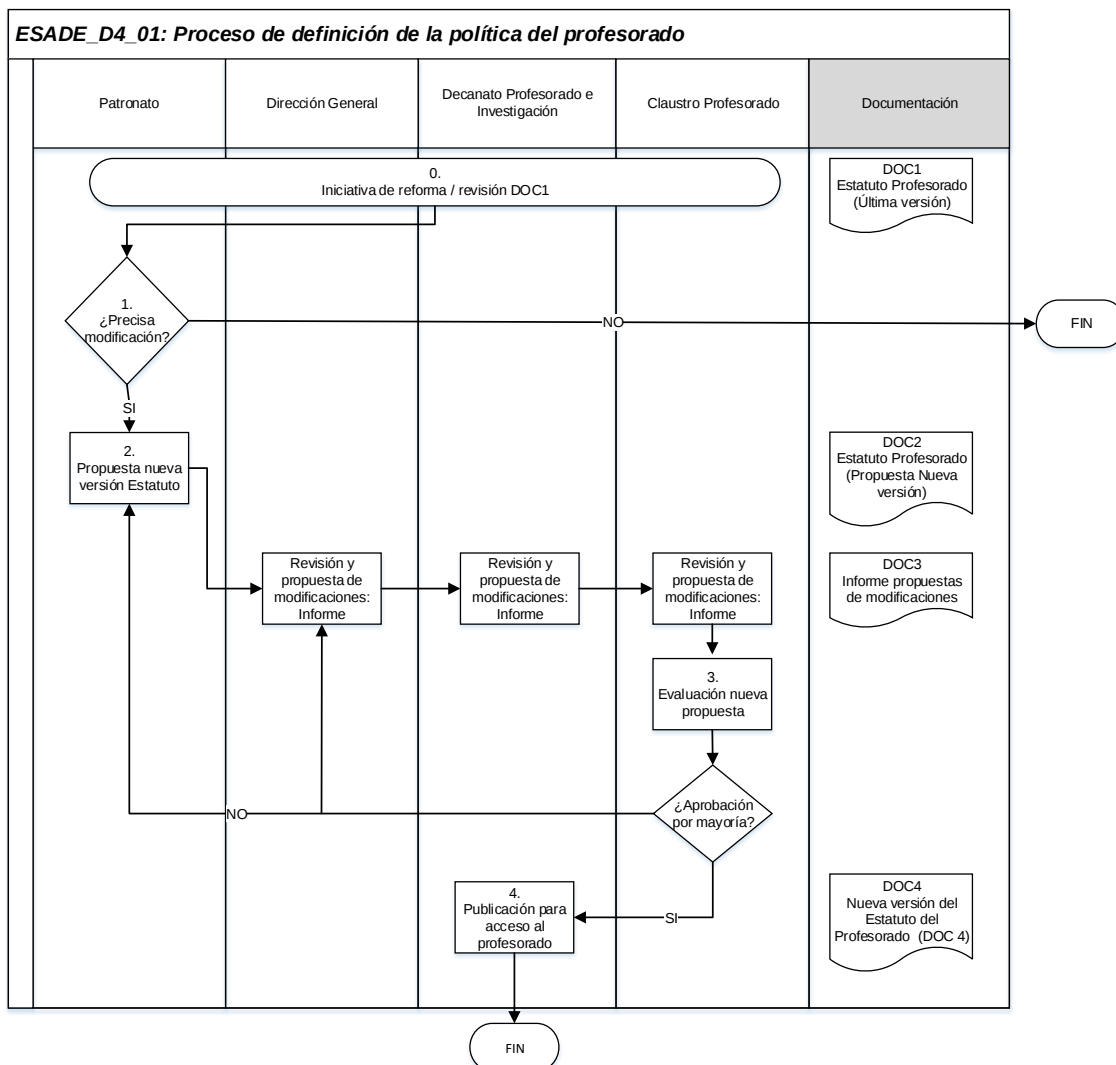
Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición de la política del profesorado:

- Patronato de ESADE: órgano aprobatorio del Estatuto de ESADE y el Estatuto de Profesorado
- Dirección General: órgano responsable de la aprobación de la política de personal
- Decanato de Profesorado e Investigación: agente responsable de la elaboración de la definición de propuesta de Política de Profesorado (según el manual) y de su implantación
- Claustro de Profesorado: órgano aprobatorio de la propuesta de modificación

Descripción del proceso

0. El proceso se inicia cuando alguno de los agentes o grupos de interés implicados (el Patronato, Dirección General, Decanatos o el Claustro de Profesorado) solicita una iniciativa de reforma o revisión del Estatuto del Profesorado (DOC1).
1. El Patronato lo revisa y precisa si es necesario la elaboración de una nueva propuesta de Política de Profesorado (DOC2).
2. Esta nueva versión del Estatuto se presenta a debate en el seno de los diferentes órganos de ESADE implicados: Dirección General, Decanatos y Claustro del Profesorado, y cada uno realiza un informe (DOC3) con unas propuestas de modificaciones.
3. La nueva propuesta se evalúa y los diferentes miembros implicados deben votar si están a favor o en contra. La propuesta del Claustro debe ser aprobada por mayoría.
4. En caso de que la nueva propuesta de Política de Profesorado se apruebe, el Decanato se encarga de publicarla para dar acceso al Profesorado. En caso contrario, los órganos de ESADE implicados volverían a revisar y proponer modificaciones.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Última versión del Estatuto del Profesorado (DOC1)

Documentación resultante

- Propuesta Nueva versión del Estatuto del Profesorado (DOC2)
- Informe propuestas de modificaciones (DOC3)
- Nueva versión del Estatuto del Profesorado (DOC4)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	10/02/2016	Q&DP	Creación documento

ESADE_D4_02: Proceso de evaluación y reconocimiento de la contribución del profesorado

Objetivo

El objetivo de este proceso es fomentar un desarrollo continuo del profesorado, así como estimular su producción intelectual. Por este motivo, la actividad académica del profesorado será evaluada periódicamente, de acuerdo con los principios establecidos en el Estatuto del Profesorado de ESADE.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta al profesorado de todos los programas de los dos centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la evaluación y el reconocimiento de la contribución del profesorado:

- Decanato Profesorado e Investigación: agente propietario del proceso y responsable de la evaluación y reconocimiento de la contribución del profesorado
- Profesorado: agente receptor del proceso
- Dirección de Departamento (DD): agente responsable de la evaluación del profesorado
- Alumnado: agente implicado en la evaluación del profesorado
- Comisión Evaluación Docente de ESADE (OEC): órgano responsable de la elaboración del Informe Global de Centro
- Vicerrectorado URL: agente receptor del Informe Global de Centro

Descripción del proceso

0. La evaluación de la contribución del profesorado la realizan anualmente el Director de Departamento (DD), la OEC (Comisión de Evaluación Docente) y el Decanato de Profesorado e Investigación.
El Decanato de Profesorado e Investigación inicia el proceso de evaluar al profesorado.
1. La OEC selecciona al profesorado que debe ser evaluado por el Programa DOCENTIA según el Manual DOCENTIA (DOC1).

El programa DOCENTIA introduce una evaluación general extendida a los tres últimos años, exclusivamente de la actividad docente, en la que incluye los resultados de las encuestas de satisfacción del alumnado durante este periodo, un autoinforme del propio profesorado y la evaluación de su DD.
2. Si el profesorado debe ser evaluado por el Programa DOCENTIA:
 - a. El DD evalúa y realiza un Informe de Departamento - Programa DOCENTIA (DOC2), que remite a la OEC.
 - b. El profesorado debe realizar un Informe de autoevaluación que presentará a la OEC (DOC3).
 - c. La OEC utilizará estos dos informes (DOC2 y DOC3) junto con las encuestas de satisfacción realizadas por el alumnado (DOC4), para generar una evaluación cualitativa, que genera una puntuación, de acuerdo con las directrices del Programa DOCENTIA.
3. Independientemente si el profesorado debe ser evaluado por el Programa DOCENTIA, debe realizar también una Memoria/Plan de trabajo (DOC5) de las actividades que ha realizado durante el curso académico finalizado, comparándolas con las que figuraban

Directriz 4: Como ESADE garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de administración y servicios

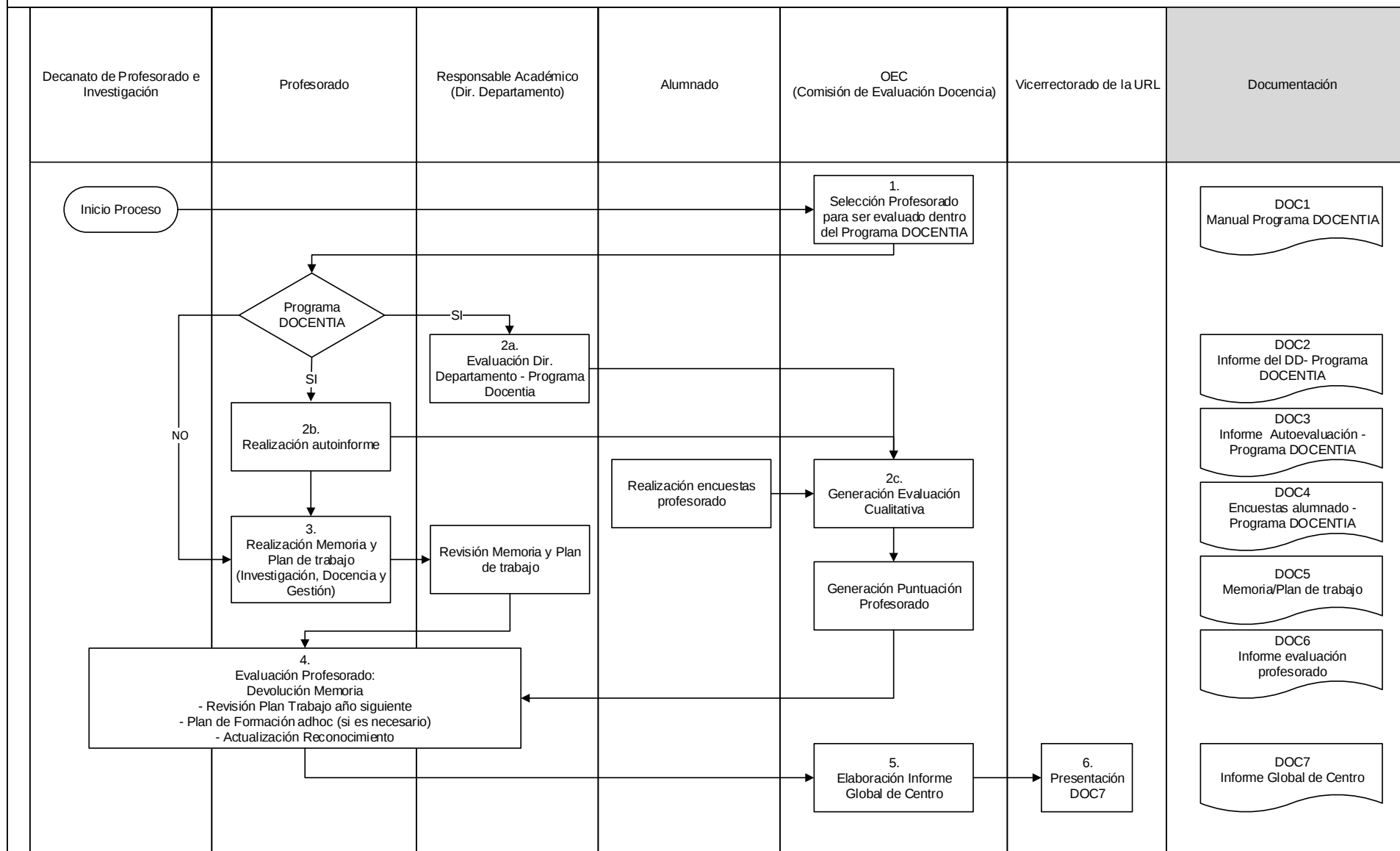
en el Plan de Trabajo elaborado el curso anterior y un plan de trabajo nuevo, que el DD revisará. El plan de trabajo acordado entre el profesorado y su DD establece la contribución esperada del profesorado y constituye un elemento fundamental de su evaluación. La memoria es la fuente de información central para la evaluación y debe contener un resumen de la actividad desarrollada por el profesorado, su contribución en cada una de las áreas evaluables y el grado de cumplimiento de sus objetivos, así como el proyecto de plan de trabajo propuesto por el siguiente período.

Como resultado de todo ello, se elabora un documento (DOC6) que contiene la evaluación del profesorado en función de los criterios establecidos respecto a la contribución docente (DOC7), intelectual e institucional, así como la aprobación de las bases del plan de trabajo del período siguiente, que deberá ser formulado y aprobado definitivamente con posterioridad.

4. El DD devuelve la memoria revisada al profesorado.
El resultado de la evaluación se recoge en el documento (DOC6), cuyo contenido es comunicado verbalmente y entregado por escrito al profesorado en una entrevista de devolución que tiene lugar al principio del año académico. La entrevista de devolución la realiza el Decanato de Profesorado e Investigación o, por delegación y de forma conjunta, el DD correspondiente.
5. Con las evaluaciones realizadas al profesorado, la OEC elabora el Informe Global de Centro (DOC7).
6. Este informe se remite al Vicerrectorado de la URL.

Flujograma del proceso

ESADE_D4_02: Proceso de evaluación y reconocimiento de la contribución del profesorado



Directriz 4: Como ESADE garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de administración y servicios

Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Manual Programa DOCENTIA (DOC1)
- Encuestas del alumnado sobre profesorado (DOC4)
- Modelo de contribución del profesorado
- Reglamento profesorado de ESADE

Documentación resultante:

- Informe del Director Departamento - Programa DOCENTIA (DOC2)
- Informe autoevaluación - Programa DOCENTIA (DOC3)
- Memoria, plan de trabajo del profesorado (DOC5)
- Informe evaluación del profesorado (DOC6)
- Informe Global de Centro (DOC7)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	10/02/2016	Q&DP	Creación documento
2	18/07/2017	Q&DP	Revisión proceso y cambio nomenclatura

ESADE_D4_03: Proceso de promoción del profesorado

Objetivo

El objetivo de este proceso es proporcionar al profesorado la posibilidad de solicitar una promoción para cambiar de categoría (profesorado asociado, titular, ordinario).

Delimitación del proceso

Este proceso afecta al profesorado de todos los programas de los dos centros de ESADE, y hace referencia al Reglamento del Profesorado de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la promoción del profesorado:

- Decanato de Profesorado e Investigación: agente propietario del proceso y responsable de la promoción del profesorado
- Profesorado: agente receptor del proceso
- Comité de Evaluación: órgano responsable de valorar los requisitos y méritos del profesorado que aspira a promocionar a una de las categorías de profesorado establecidas en el Estatuto del Profesorado de ESADE.

Formado por:

- Decano/a correspondiente, que lo preside,
 - Vicedecano/a de Profesorado,
 - Vicedecano/a de Investigación,
 - Director/a de departamento correspondiente,
 - Presidente/a del Claustro de Profesorado
 - Representante del Claustro de profesorado.
- Dirección General: agente aprobatorio del proceso

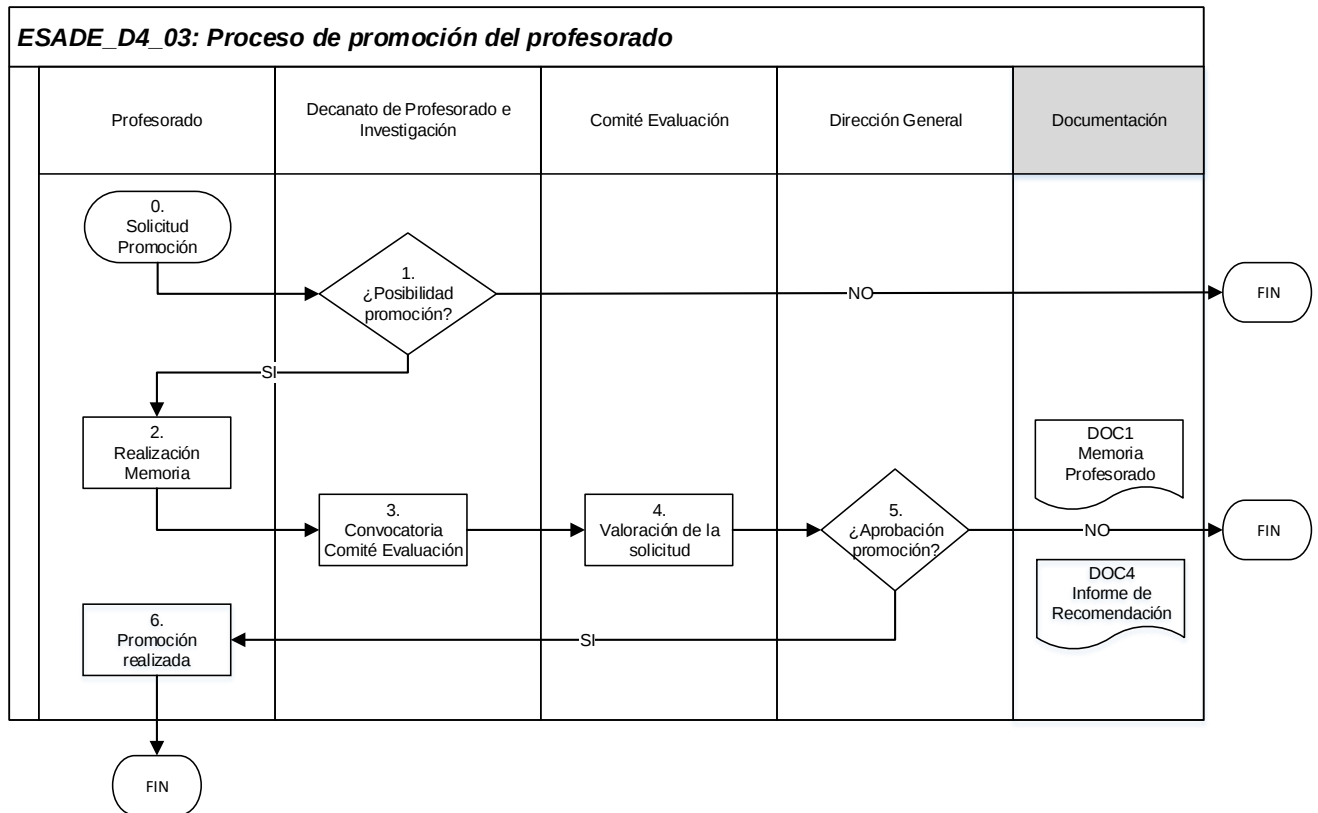
Descripción del proceso

0. El profesorado inicia el proceso solicitando por escrito una promoción al Decanato de Profesorado e Investigación.
1. El Decanato de Profesorado e Investigación recibe esta solicitud y decide si certifica la existencia de las condiciones mínimas para el cambio de categoría, que debe cumplir los criterios y formatos de ESADE y de la Universidad Ramon Llull.
2. En caso de que el Decanato de Profesorado e Investigación certifique la posibilidad de promoción, el profesorado debe realizar una Memoria (DOC1) que debe presentar al Decanato de Profesorado e Investigación. La memoria debe incluir las actividades desarrolladas, así como los méritos del profesorado, integrando el Currículum Vitae y la descripción de la trayectoria académica, detallando la docencia y las actividades relacionadas efectuadas, las principales áreas de investigación, la relación de las contribuciones intelectuales y las actividades de servicio realizadas a la institución.
3. El Decanato de Profesorado e Investigación convoca al Comité de Evaluación para la Promoción del Profesorado y remite a sus miembros una copia de la memoria (DOC1).
4. El Comité de Evaluación valora la solicitud, y lo argumenta en un informe de recomendación de estimación o desestimación de la promoción (DOC4), y lo remite a la Dirección General, quien tiene la competencia decisoria.
5. Por último, es la Dirección General quien aprueba la promoción si el Comité de Evaluación realiza un informe de estimación.
6. Una vez se realiza la promoción del profesorado, finaliza el proceso. El proceso de promoción se realizará en los períodos establecidos por ESADE a tal efecto y tendrá

Directriz 4: Como ESADE garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de administración y servicios

continuidad en los casos que sea necesario, conforme a los requisitos y procesos establecidos por la Universidad Ramon Llull.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_DO_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Reglamento del profesorado de ESADE (DOC2)
- Estatuto del profesorado de ESADE (DOC3)

Documentación resultante:

- Memoria realizada por el profesorado (DOC1)
- Informe de recomendación de estimación o desestimación (DOC4)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	10/02/2016	Q&DP	Creación documento
2	18/07/2017	Q&DP	Revisión proceso y cambio nomenclatura

ESADE_D4_04A: Proceso de reclutamiento y selección del profesorado

Objetivo

El objetivo de este proceso es establecer los pasos a seguir para la incorporación de profesorado en ESADE, siguiendo la normativa establecida en el Reglamento del Profesorado.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta al profesorado de todos los programas de los dos centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en el reclutamiento y selección del profesorado:

- Decanato de Profesorado e Investigación: agente propietario del proceso y responsable del reclutamiento y de la selección del profesorado
- Dirección de Departamento (DD): agente responsable de la definición y requisitos de la plaza, y de la previa revisión de las aplicaciones recibidas
- Comité de Selección: órgano responsable de evaluar el desempeño de los requisitos y méritos de los candidatos que aspiran a ser contratados por ESADE

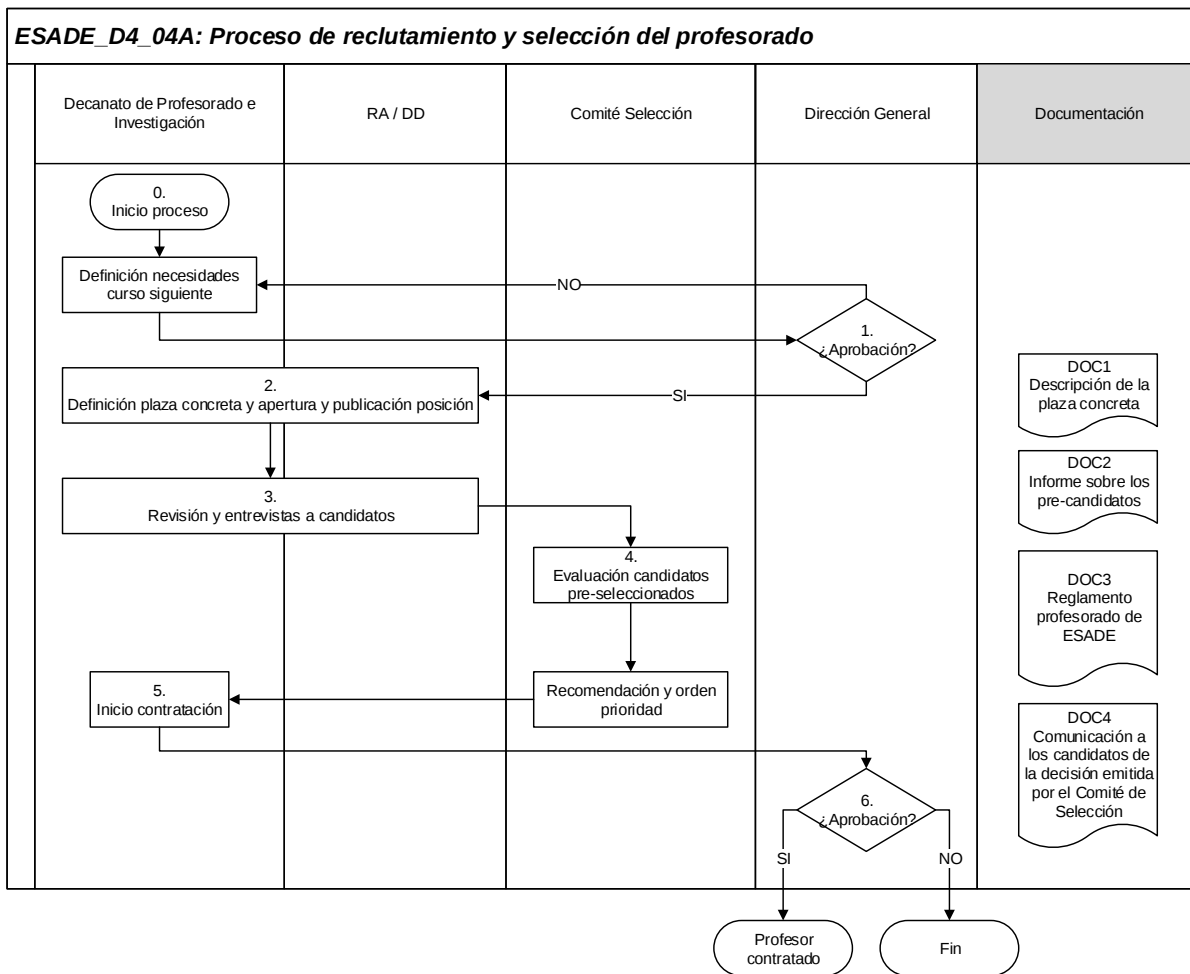
Formado por

- o Decano/a correspondiente, que ejerce la función de presidente,
- o Vicedecano/a de Profesorado
- o Vicedecano/a de Investigación
- o Director/a de Departamento implicado
- o Hasta tres profesores/as del mismo departamento designados por el Decano/a,
- o Representante del Claustro del Profesorado
- Dirección General (DG): agente aprobatorio del proceso

Descripción del proceso

0. El Decanato de Profesorado e Investigación inicia el proceso una vez se han definido las necesidades del curso siguiente, en caso de que se vea la necesidad de incorporar nuevo profesorado en ESADE.
1. La convocatoria realizada por el Decanato de Profesorado e Investigación debe contar con la aprobación de la DG. La convocatoria es pública y competitiva y debe describir el ámbito académico de la plaza a ocupar, los requisitos y méritos para participar en el proceso.
2. El RA/DD define la plaza concreta, la apertura y la publicación de la posición (DOC1).
3. El RA/DD inicia un proceso de recogida de información, que incluye entrevistas de los candidatos con el Vicedecanato y el profesorado del departamento. Se realiza un informe (DOC2), que será entregado al Comité de Selección, el cual se convoca al finalizar esta fase.
4. El Comité de Selección se encarga de evaluar los candidatos pre-escogidos, valorar sus méritos y sus cualidades según lo establecido en el artículo 2.2 del Reglamento del Profesorado (DOC3), así como su capacidad de integración en la comunidad académica de ESADE. El Comité de Selección informará sobre cada uno de los candidatos estableciendo un orden de prioridades y avanzando una recomendación (DOC4).
5. En el caso de un informe positivo, es el Decanato de Profesorado e Investigación quien inicia el proceso para proceder a la contratación, que debe ser aprobada por la DG.
6. Si la Dirección General aprueba la contratación, se contrata al profesor/a y finaliza el proceso.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Reglamento profesorado de ESADE (DOC3)

Documentación resultante:

- Descripción de la plaza concreta (DOC1)
- Informe sobre los pre-candidatos (DOC2)
- Comunicación a los candidatos de la decisión emitida por el Comité de Selección (DOC4)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	10/02/2016	Q&DP	Creación documento
2	18/07/2017	Q&DP	Revisión proceso y cambio nomenclatura

ESADE_D4_04B: Proceso de reclutamiento y selección del PAS

Objetivo

El objetivo de este proceso es establecer los pasos a seguir para la incorporación del Personal de Administración y Servicios (PAS) en ESADE, siguiendo la normativa establecida en la Política de personal.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta al PAS de todos los programas de los dos centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

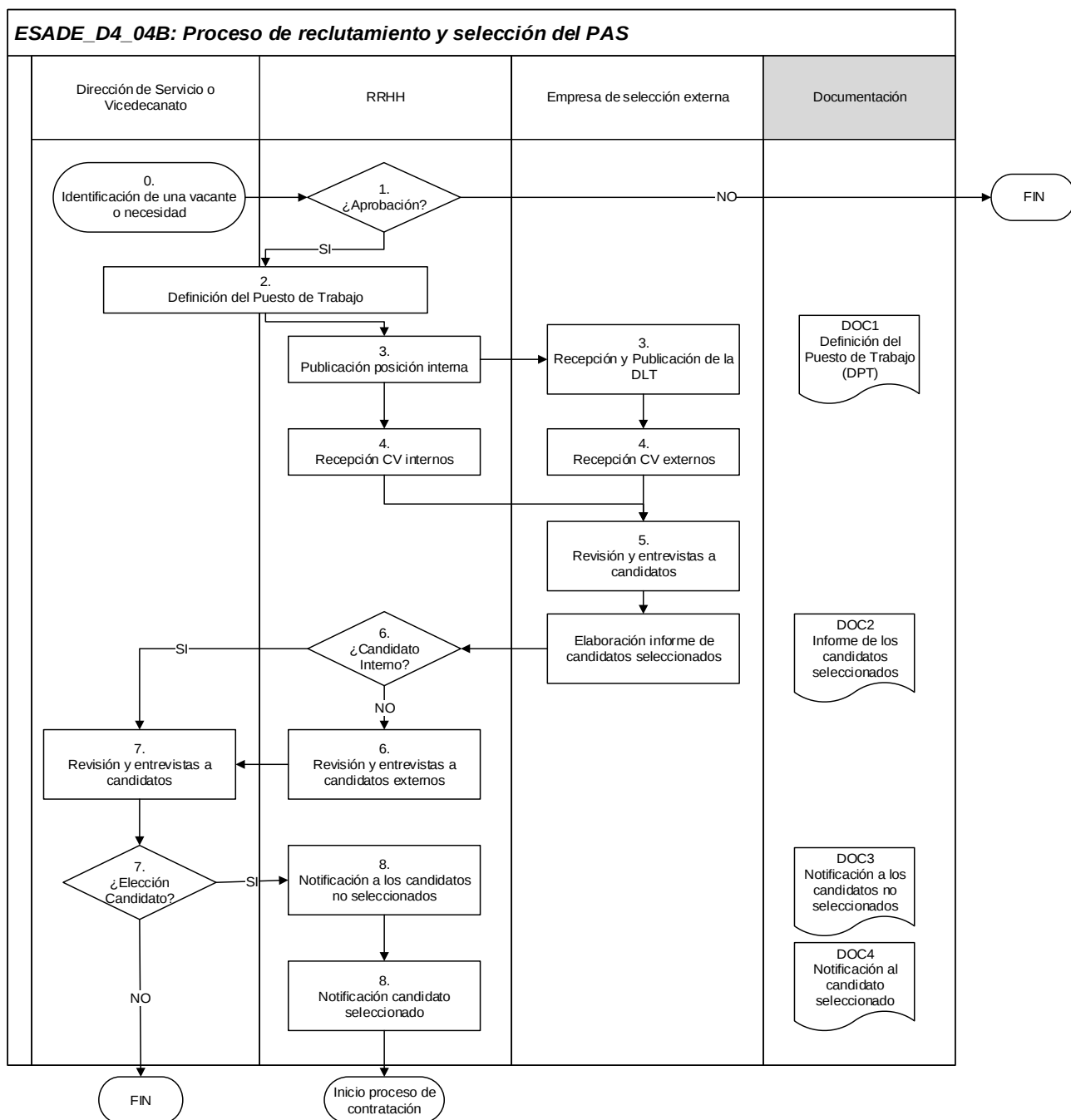
Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en el reclutamiento y selección del PAS:

- Servicio de Recursos Humanos (RRHH): agente propietario del proceso y co-responsable del reclutamiento y de la selección del PAS
- Dirección de Servicio o Vicedecanato correspondiente: agente responsable de la definición y requisitos de la plaza a cubrir y de la revisión y selección de candidatos y co-responsable del reclutamiento y de la selección del PAS al Servicio correspondiente
- Empresa de selección externa: agente externo de ESADE responsable de la publicación y selección de posibles candidatos externos
- Candidatos: receptores del proceso

Descripción del proceso

0. La Dirección del Servicio o Vicedecanato correspondiente inicia el proceso una vez identificadas una plaza vacante o necesidad a cubrir.
1. La plaza vacante o necesidad a cubrir debe contar con la aprobación de RRHH (y con la aprobación previa de la Subdirección General Corporativa, CEX y la Dirección General). La convocatoria es pública y competitiva y debe describir el ámbito de la plaza a ocupar, los requisitos y méritos para participar en el proceso.
2. La Dirección del Servicio o Vicedecanato correspondiente con el apoyo de RRHH definen el perfil profesional de la posición a cubrir mediante una Descripción del Puesto de Trabajo - DLT (DOC1), así como la banda salarial que corresponde a la posición a cubrir.
3. RRHH hace pública a MyESADE la DLT a cubrir y escoge la empresa de selección externa más adecuado en función de la DLT a cubrir.
4. RRHH recoge las candidaturas internas y traslada las que cumplen los requisitos mínimos establecidos en la empresa de selección externa para su evaluación.
5. Una vez vencido el plazo de recepción de las candidaturas, la empresa seleccionadora revisa, entrevista a los candidatos seleccionados y presenta a RRHH de ESADE, mediante un informe (DOC2), los candidatos seleccionados que considera idóneos para el puesto a cubrir
6. La Dirección del Servicio de RRHH, si se tratan de candidatos externos a ESADE, revisan, entrevistan y validan las candidaturas presentadas.
7. La Dirección de Servicio o Vicedecanato correspondiente, revisa y entrevista las solicitudes recibidas por RRHH y es quien toma la decisión final.
8. RRHH notifica la decisión a los candidatos (DOC3 y DOC4) e inicia el proceso de contratación al seleccionado.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Política del personal

Directriz 4: Como ESADE garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de administración y servicios

Documentación resultante:

- Descripción del Puesto de Trabajo - DLT (DOC1)
- Informe de los candidatos seleccionados (DOC2)
- Notificación a los candidatos no seleccionados (DOC3)
- Notificación al candidato seleccionado (DOC4)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	13/09/2017	Q&DP	Creación documento

ESADE_D4_05A: Proceso de formación y desarrollo del personal

Objetivo

El objetivo de este proceso es proporcionar al personal de ESADE la formación necesaria para garantizar la adecuación continua de los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollar con efectividad las funciones esenciales de los diferentes puestos de trabajo encomendados a todo el personal de ESADE (PAS y PDI).

Adicionalmente, por el PDI de ESADE, el Centro de Innovación Educativa (CEI) dispone de una plataforma con un plan de formación para ayudar a conseguir un alto nivel de calidad en el desarrollo de la actividad del profesorado, este proceso se encuentra detallado en ESADE_D4_05B.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a todo el personal de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

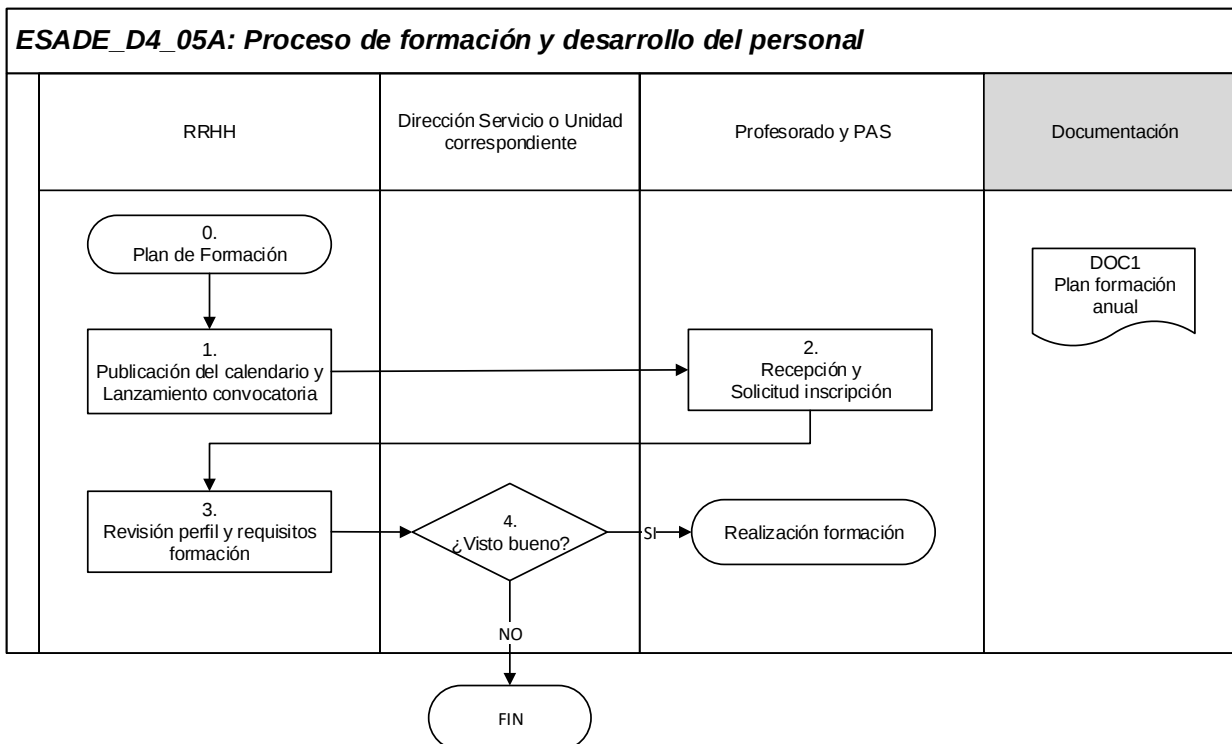
Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la formación y desarrollo del profesorado:

- Servicio de Recursos Humanos (RRHH): agente propietario del proceso y responsable de la formación y desarrollo del personal
- Dirección del Servicio o Unidad correspondiente: agente aprobatorio de la realización de las diferentes formaciones del personal perteneciente al Servicio o Unidad correspondiente.
- Personal (PAS y PDI): agente receptor del proceso

Descripción del proceso

0. El Servicio de Recursos Humanos (RRHH) dispone de un plan de formación anual (DOC1), con oferta abierta y customizada dependiendo de las necesidades formativas del personal.
1. RRHH presenta y publica el plan de formación y hace el lanzamiento de las convocatorias a todo el personal.
2. El personal escoge entre las diferentes ofertas de formación aquellas que le parezcan más interesantes y adecuadas para su puesto de trabajo.
3. RRHH recoge todas las solicitudes recibidas y revisa que el interesado cumpla con los requisitos necesarios, en su caso.
4. La Dirección del Servicio o Unidad correspondiente a la que pertenece el interesado en la formación debe dar el visto bueno.
5. En caso de que se apruebe, el interesado realizará la formación seleccionada.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Plan formación anual (DOC1)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	15/09/2017	Q&DP	Creación documento

ESADE_D4_05B: Proceso de formación y desarrollo del profesorado

Objetivo

El objetivo de este proceso es proporcionar al profesorado la formación necesaria en idiomas, metodologías docentes y otros aspectos que ayuden a conseguir un alto nivel de calidad en el desarrollo de su actividad. De hecho, la formación permanente para mejorar la capacidad docente e investigadora se considera un derecho del profesorado establecido en el Estatuto del Profesorado.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta al profesorado de todos los programas de los dos centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

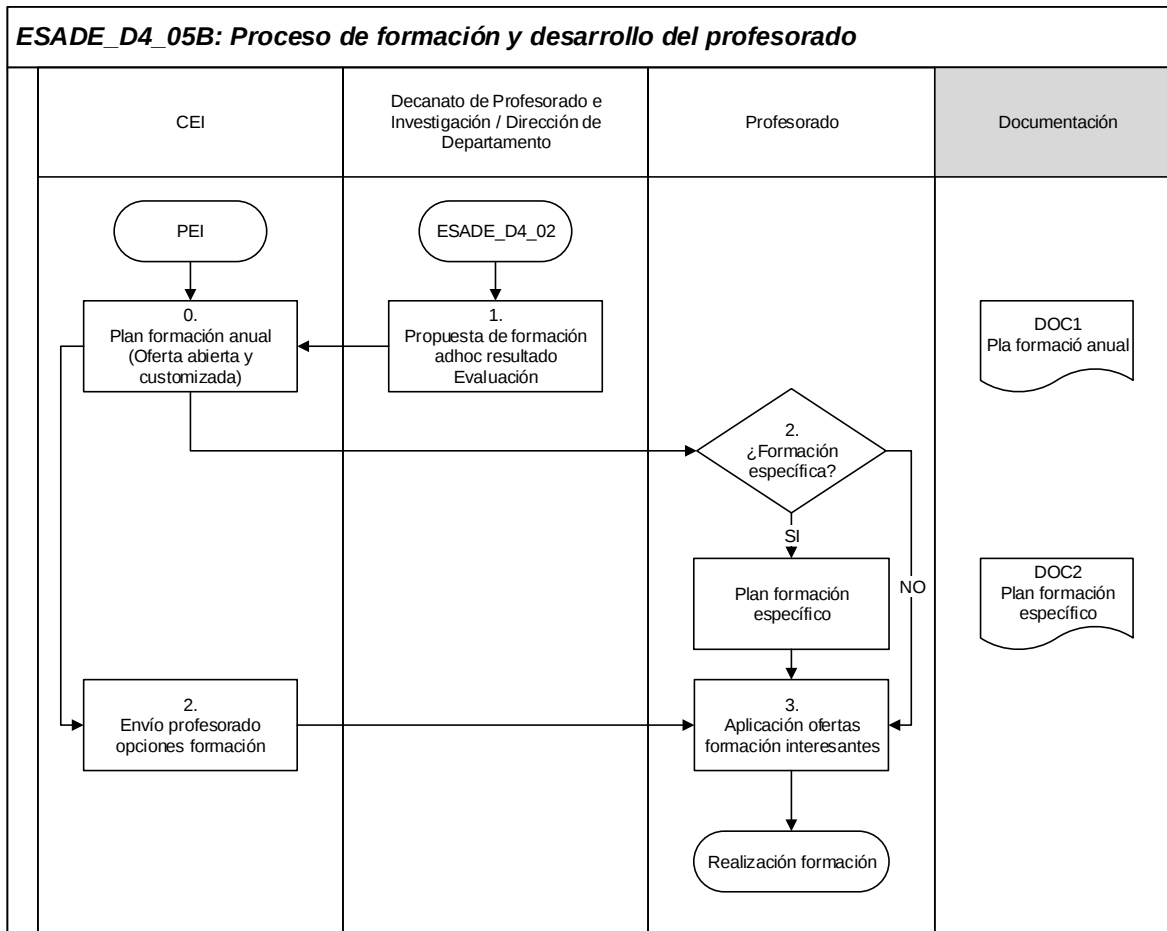
Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la formación y desarrollo del profesorado:

- Centro Innovación Educativa (CEI): agente propietario del proceso y responsable de la formación y desarrollo del profesorado
- Decanato Profesorado e Investigación: agente responsable de la evaluación e iniciador del proceso, en su caso.
- Profesorado: agente receptor del proceso

Descripción del proceso

0. El Centro de Innovación Educativa (CEI) dispone de una plataforma con un plan de formación anual (DOC1), con oferta abierta y customizada.
1. El Decanato de Profesorado e Investigación o el Director de Departamento presenta al CEI una propuesta de formación.
2. El CEI se encarga de ofrecer una formación con diferentes opciones al profesorado, que puede ser específica o no. ESADE vela para proporcionar a su profesorado la formación necesaria en idiomas, metodologías docentes y otros aspectos que ayuden a lograr un alto nivel de calidad en el desarrollo de su actividad.
3. El profesorado debe escoger entre las ofertas de formación que le parezcan interesantes y, finalmente, realizar la formación.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Plan formación anual (DOC1)
- Plan formación específico (DOC2)
- Estatuto del Profesorado de ESADE (DOC3)
- Reglamento del Profesorado de ESADE (DOC4)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	10/02/2016	Q&DP	Creación documento
2	18/07/2017	Q&DP	Revisión proceso y cambio nomenclatura

Directriz 5. Como ESADE garantiza la calidad de sus recursos materiales y servicios

ESADE_D5_01: Proceso de análisis e implementación de las necesidades referentes a recursos materiales y servicios

Objetivo

El objetivo de este proceso es recoger, analizar e implementar los recursos materiales y servicios necesarios para garantizar la calidad de los programas formativos.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a todos los programas de los dos centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición y desarrollo de los programas y en los de gestión operativa y económica del centro:

- Dirección de Programa (DP): agente propietario del proceso y responsable de garantizar la calidad de los programas formativos
- Servicio de Información y Conocimiento (SIC): agente responsable de la gestión de la Biblioteca presencial y virtual
- Servicio de Tecnologías de la Información (TIC): agente gestor de la tecnología en las aulas y de las plataformas de apoyo pedagógico
- Servicios Generales (SSGG): agentes responsables de la gestión y mantenimiento de las aulas
- Servicio de Secretaría Académica (SA): agente gestor de la base de datos y de la gestión académica de los programas formativos
- Subdirección General Corporativa (SGC): agente gestor y responsable del presupuesto corporativo

Descripción del proceso

0. Anualmente, la Dirección de Programa (DP) recoge y analiza las necesidades de recursos materiales y servicios del programa. La recogida se realiza a partir de las reuniones con el profesorado, DP, PAS asociado al programa, juntas académicas (JA) (DOC1) y las previsiones del presupuesto corporativo (DOC2).
1. Con toda la información, se informa en la aplicación específica de planificación los diferentes apartados de recursos y servicios que necesita. Las unidades responsables de estos servicios y / o recursos, informan del presupuesto económico que ello supone (DOC2). Durante el curso 2014-15 se implementó una herramienta de gestión de espacios, SCENTIA, para que cada responsable pueda buscar el mejor recurso.
2. Una vez todas las DP han informado de sus necesidades, las direcciones de servicios y la Subdirección General Corporativa (SGC) evalúan la viabilidad de todas las peticiones teniendo en cuenta una visión transversal de todas los programas y el presupuesto corporativo.

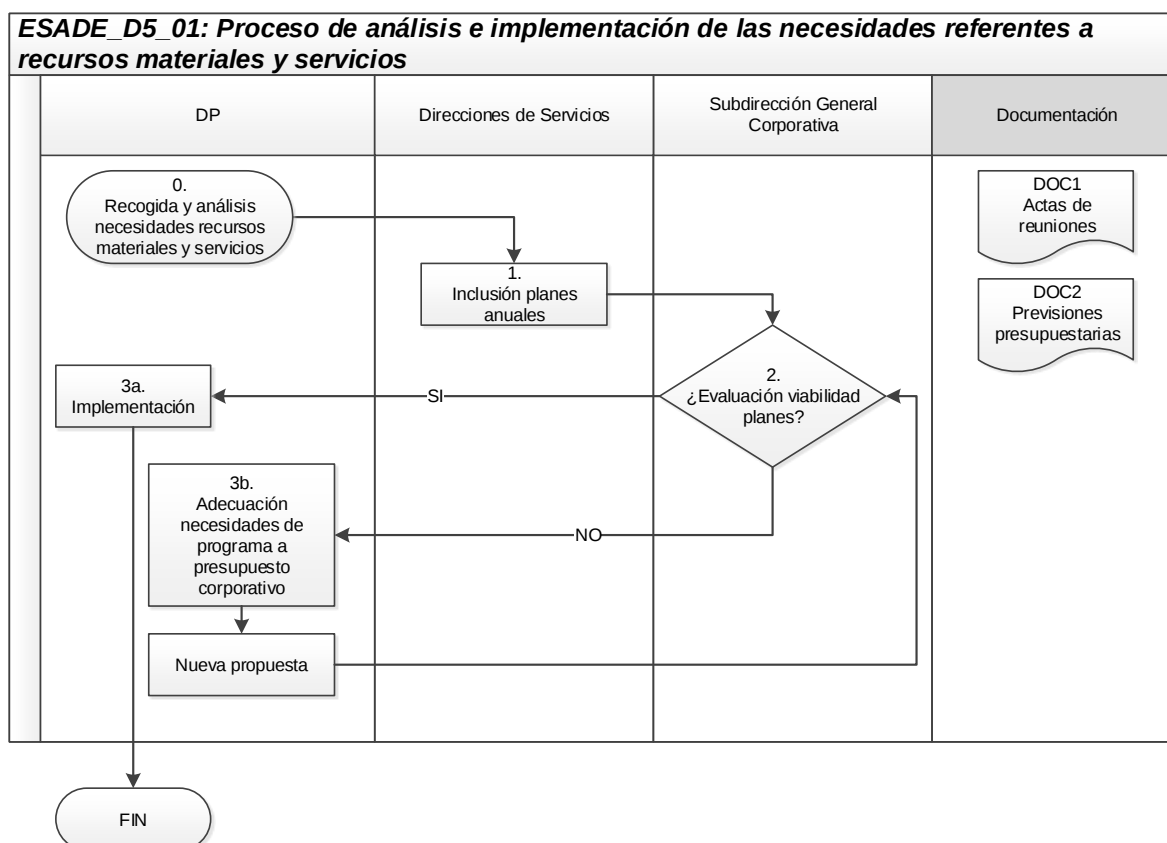
Directriz 5. Como ESADE garantiza la calidad de sus recursos materiales y servicios

3.

- a. En caso de que la propuesta sea aceptada, el servicio responsable implementa el recurso o servicio el curso académico siguiente.
- b. En caso contrario, la DP realiza una nueva propuesta teniendo en cuenta las nuevas previsiones marcadas desde la SGC.

El proceso se repite hasta que se llega a una propuesta, que por un lado asegure la calidad del programa y, por el otro, se alinee con las necesidades corporativas.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Actas de reuniones: profesorado, juntas académicas, tutores, etc. (DOC1)
- Previsiones presupuestarias (DOC2)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	16/04/2013	Área de Garantía de la Calidad	Creación documento
2	25/03/2014	Área de Garantía de la Calidad	Revisión y adaptación tras el seguimiento de la edición del año anterior
3	12/02/2016	Q&DP	Actualización por cambios en la organización

Directriz 6. Como ESADE recoge y analiza los resultados para la mejora de sus programas formativos

ESADE_D6_01: Proceso de recogida y análisis de la información de los programas formativos

Objetivo

El objetivo de este proceso es coordinar la recogida de información en los diferentes pasos del proceso formativo, para conocer el funcionamiento del desarrollo del título y el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés, en especial de los que más participan, alumnado y profesorado, y analizar los resultados para introducir mejoras, si es necesario.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a las titulaciones oficiales universitarias y títulos propios de los dos centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición y desarrollo de los programas y en los de gestión operativa y económica del centro:

- Dirección de Programa (DP): agente propietario del proceso
- Unidad de Calidad y Desarrollo de Programas (Q&DP): agente coordinador del proceso, asesor en la definición de las encuestas y en el análisis de los resultados
- Junta Académica (JA): órgano de comunicación, toma de decisiones y rendición de cuentas entre los agentes implicados en el programa
- Profesorado: agente responsable del proceso de enseñanza-aprendizaje y receptor del proceso
- Alumnado: agente receptor de los procesos

Descripción del proceso

Fuentes de información según grupo de interés

Alumnado

El alumnado responde las encuestas en diferentes momentos del proceso formativo:

- Asignatura/Profesorado: Al finalizar una asignatura, rellena la encuesta sobre su grado de satisfacción del contenido docente, del profesorado, de los recursos materiales, horarios, etc.
- Final de *Term*: Al finalizar un módulo o período lectivo, y criterio de la DP.
- Final de Programa: Al finalizar el programa.

Por otro lado, el alumnado está representado por los Delegados de asignatura y / o programa, y entre otros, la función principal de estos es velar por los derechos y deberes del alumnado, siendo el portavoz ante la DP y JA para informar y tratar problemas o dificultades de la clase.

Directriz 6. Como ESADE recoge y analiza los resultados para la mejora de sus programas formativos

Profesorado

El profesorado responde la encuesta sobre su experiencia docente al finalizar cada una de las asignaturas impartidas de los diferentes programas.

Por otro lado, el profesorado participa:

- Claustro de Profesorado, donde se tratan temas específicos del centro
- Reuniones de Dirección de Departamento (DD), donde se tratan todos los temas específicos del Departamento al que pertenece cada profesor/a.
- JA, donde se tratan los temas específicos de programa.

DP

La DP tiene a su disposición, en la intranet MyESADE, los resultados de las diferentes encuestas una vez terminado el periodo de respuesta. Las encuestas constituyen una de las principales fuentes de información.

Otras fuentes de información igualmente relevantes, procedentes de los grupos de interés (alumnado y profesorado) son:

- JA
- DD
- Reuniones específicas entre DP y Delegados
- Otros

Otros

- Indicadores de calidad (eficiencia, rendimiento, abandono, etc.)
- Indicadores de admisiones
- Indicadores titulados
- Indicadores Plan Estratégico Institucional (PEI)
- Alumni y reclutadores (oferta y demanda de graduados)
- Agencias internacionales de acreditación (EQUIS, AACSB, AMBA, ...)
- Comités de expertos (*International Advisory Board*, Consejos Profesionales)
- Benchmarking con programas similares de universidades reconocidas
- Rankings

El proceso operativo de recogida de datos depende de cada fuente. Las encuestas destinadas al alumnado son administradas al finalizar una unidad formativa: asignatura, periodo o programa; las encuestas al profesorado son administradas a finales del curso académico.

Sus resultados son presentados en diversos tipos de agrupamiento al profesorado, a las direcciones de departamento, direcciones de programa, decanatos y dirección general.

Descripción detallada del proceso

Las diferentes fases del proceso son:

0. El proceso se inicia al finalizar el desarrollo de un programa, independientemente del número de horas, días o créditos ECTS.
1. El alumnado responde, mediante la intranet, las encuestas de satisfacción mencionadas anteriormente en este mismo punto.
2. El profesorado, al mismo tiempo, responde a la encuesta de experiencia docente para cada asignatura impartida.
3. La DP tiene a su disposición, en la intranet, el resultado de las diferentes encuestas (DOC1) una vez terminado el periodo de respuesta.

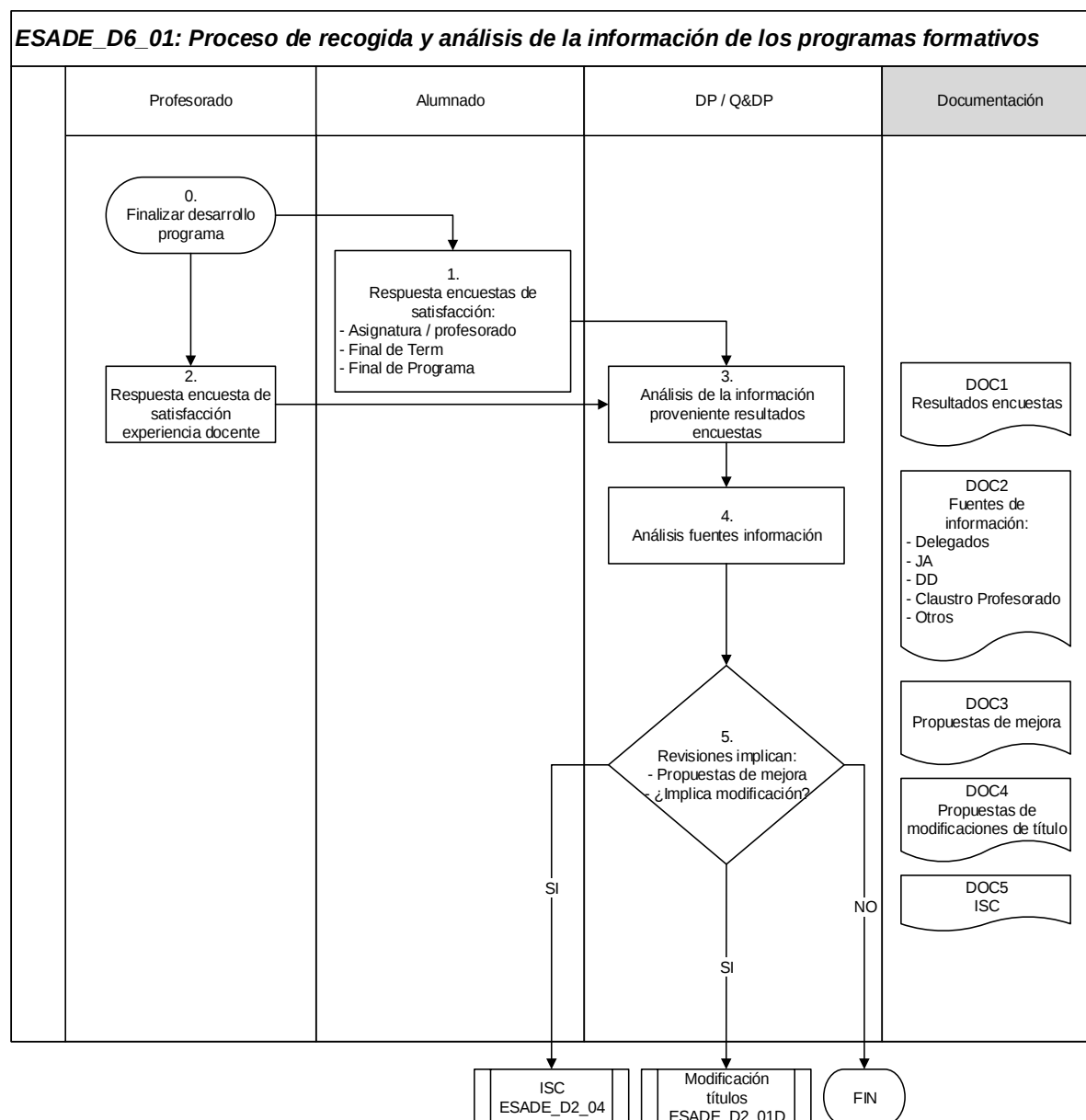
Directriz 6. Como ESADE recoge y analiza los resultados para la mejora de sus

programas formativos

4. Las encuestas constituyen una de las principales fuentes de información, pero también hay otros igualmente relevantes, procedentes de los grupos de interés (alumnado, profesorado, DP) (DOC2):
 - i. Indicadores Calidad
 - ii. Delegados
 - iii. JA
 - iv. DD
 - v. Claustro Profesorado
 - vi. Otros
5. Los resultados de las encuestas junto con las evaluaciones provenientes de otras fuentes, son analizados por la DP, con la colaboración, en su caso, de la Q&DP.

Estas revisiones pueden implicar propuestas de mejora (DOC3) que se verán reflejadas en los Informes de Seguimiento de Centro (ISC) (ESADE_D2_04) y, en el caso, que represente algún tipo de modificación se iniciará el proceso de modificación de títulos (ESADE_D2_01D).

Flujograma del proceso



Directriz 6. Como ESADE recoge y analiza los resultados para la mejora de sus programas formativos

Seguimiento y medida del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES (ENQA-EUA)
- RD actual sobre la ordenación de la enseñanza universitaria oficial
- Memorias de las titulaciones
- ISPD / ISC anteriores al curso actual
- Encuestas

Documentación resultante:

- Resultados encuestas (DOC1)
- Fuentes de información: delegados, JA, DD, Claustro Profesorado, otros (DOC2)
- Propuestas de planes de mejora (DOC3)
- Propuestas de modificaciones de título (DOC4)
- ISC del curso actual (DOC5)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	16/04/2013	Área de Garantía de la Calidad	Creación documento
2	29/02/2016	Q&DP	Actualización por cambios en la organización.
3	07/05/2017	Q&DP	Actualización proceso para actualización Directriz 2

ESADE_D6_02: Proceso de recogida y análisis de la información de los titulados

Objetivo

El objetivo de este proceso es coordinar la recogida de información en los diferentes pasos del proceso formativo, para conocer el funcionamiento del desarrollo del título y el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés, en especial de los que más participan, alumnado y profesorado, y analizar los resultados para introducir mejoras, en su caso.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a las titulaciones oficiales universitarias y títulos propios de los dos centros de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés implicados en la definición y desarrollo de los programas y en los de gestión operativa y económica del centro:

- Dirección de Programa (DP): agente co-propietario del proceso
- Servicio de Carreras Profesional (SCP): agente co-propietario del proceso
- Unidad de Calidad y Desarrollo de Programas (Q&DP): agente coordinador del proceso, asesor en la definición de las encuestas y en el análisis de los resultados
- Alumnado: agente receptor del proceso
- Titulado: agente receptor del proceso

Descripción del proceso

0. El alumnado responde a encuestas en diferentes momentos de su proceso formativo (ESADE_D6_01) para conocer el funcionamiento del desarrollo del título y el grado de satisfacción. Entre estas y una vez finalizado el programa, el alumnado responde a la encuesta Final de Programa (DOC1), la cual permite evaluar su satisfacción global con el programa y el centro.
1. Por parte del Servicio de Carreras Profesional (SCP) y antes de finalizar los estudios, el alumnado responde a un Formulario: el *Employment Form* (DOC2), el cual también permite conocer las expectativas e intereses del alumnado para definir un perfil profesional.

Una vez finalizados los estudios, y con un máximo de 3 meses de la graduación, el alumnado de ESADE ya titulado complementa el *Employment Form*, donde da a conocer su estado profesional actual.

2. La DP con la colaboración, en su caso, de la Q&DP, analiza los resultados de las encuestas de final de programa junto con los resultados provenientes de otras fuentes:
 - i. Juntas Académicas (JA)
 - ii. Representantes de asignatura/programa (delegados)
 - iii. Directores/as de Departamento (DD)
 - iv. Claustro Profesorado
 - v. Otros

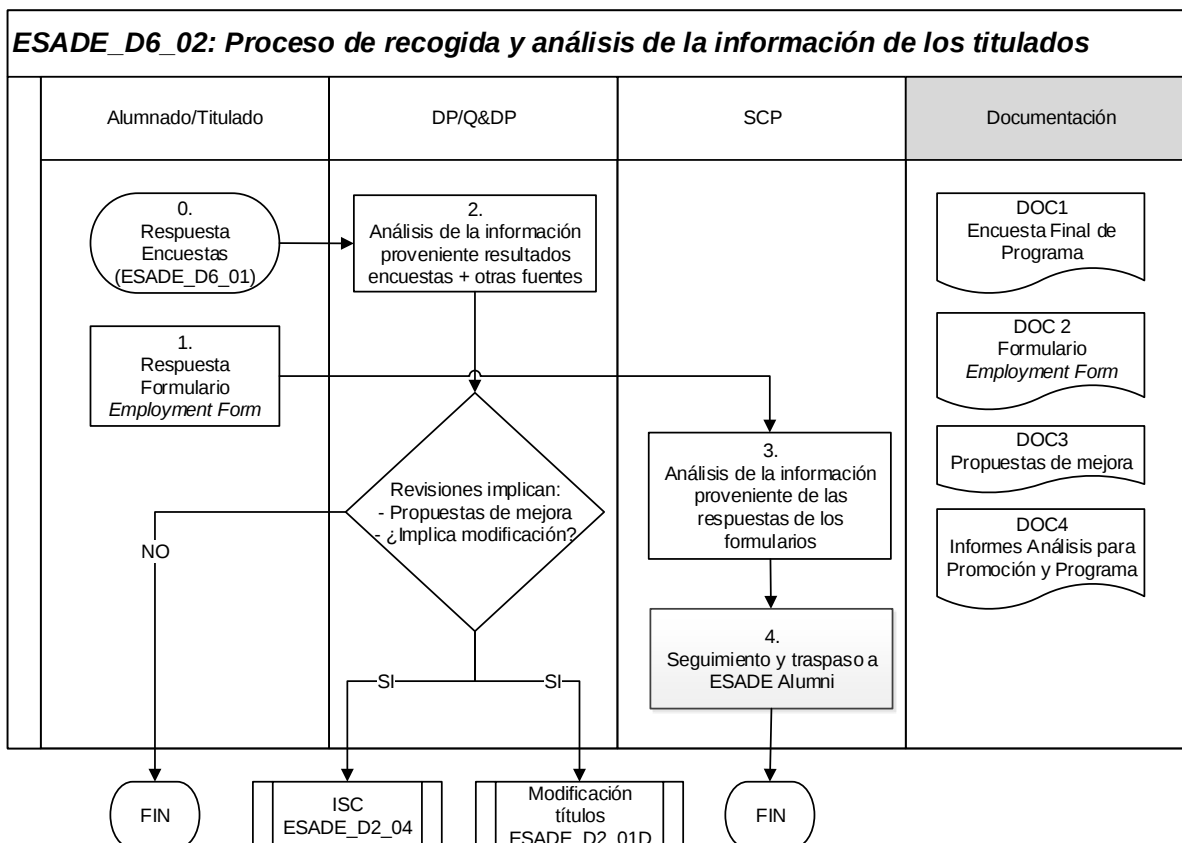
Estas revisiones pueden implicar propuestas de mejora (DOC3) que se verán reflejadas en los Informes de Seguimiento de Centro (ISC) - ESADE_D2_04 y, en el caso, que represente algún tipo de modificación se iniciará el proceso de modificación de títulos - ESADE_D2_01D.

Directriz 6. Como ESADE recoge y analiza los resultados para la mejora de sus

programas formativos

3. El Servicio de Carreras Profesional (SCP), hace la recopilación de todos los formularios *Employement Form* y analiza sus respuestas tanto a nivel global de la Institución, como por promoción o programa; realiza comparativas salariales, rankings, (DOC4)
4. Durante un año, el SCP apoya en la búsqueda de trabajo por aquel alumnado que continúa en búsqueda de trabajo al finalizar los estudios. Por otra parte, ESADE Alumni ofrece un servicio de carreras profesionales específico por los antiguos alumnos).

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Encuesta Final de Programa (DOC1)
- Formulario *Employement Form* (DOC2)
- Criterios y Estándares MBA CSEA

Documentación resultante

- Propuestas de mejora (DOC3)
- Informes y Análisis de colocación SCP (DOC4)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	29/03/2017	Q&DP	Creación documento

ESADE_D6_03: Proceso de recogida de indicadores por el Plan Estratégico Institucional – PEI

Objetivo

El objetivo de este proceso es coordinar la recogida de información de los indicadores del Plan Estratégico de ESADE (PEI) entre los diferentes responsables y propietarios de los datos de estos, con el objetivo de analizar y presentar por parte de la Dirección General los indicadores de resultados en el Patronato de ESADE.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a la totalidad de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

Este proceso va dirigido a los órganos de gestión y grupos de interés de la comunidad universitaria:

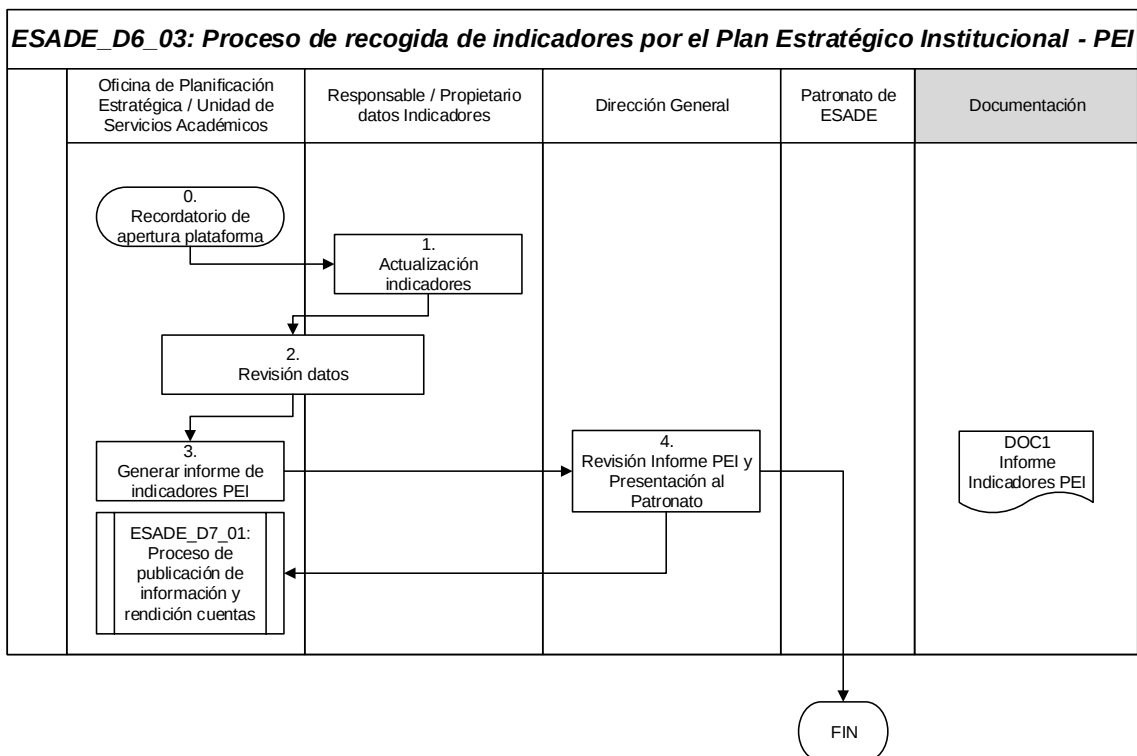
- Oficina de Planificación Estratégica (OPE): agente propietario del proceso, integrador de los datos y coordinador del proceso
- Unidad de Organización de Servicios Académicos: agente de apoyo a la coordinación del proceso, responsable de administración de la plataforma donde se actualizan los datos, responsable de integrar los datos de los indicadores del PEI con otros indicadores corporativos para garantizar la coherencia de los datos (Memoria, Campus de Excelencia Internacional, etc.)
- Responsables y Propietarios de los datos/indicadores: unidades, servicios y departamentos propietarios de los datos y de los indicadores ligados al cuadro de mando del PEI
- Dirección General (DG): agente responsable de la revisión y presentación de los datos / indicadores del Cuadro de Mando del PEI en el Patronato de ESADE
- Patronato de ESADE: agente receptor el proceso y del Cuadro de Mando de forma bimensual

Descripción del proceso

0. La Unidad de Organización y la Oficina de Planificación Estratégica (OPE), inician el proceso con el recordatorio bimensual de la apertura de la plataforma para que los diferentes responsables y propietarios de los datos y de los indicadores del PEI puedan actualizarlo a fecha actual.
1. Las diferentes unidades, servicios y departamentos de ESADE propietarios de estos datos e indicadores del PEI, actualizan, en su caso, los datos a fecha actual.
2. La OPE revisa la coherencia de los datos actualizados y junto con la Unidad de Organización revisan con los propietarios de los datos las incidencias identificadas hasta disponer de todos los datos correctos.
3. La OPE elabora el informe del Cuadro de Mando (DOC1) por el Patronato, donde la Dirección General (DG) reporta el seguimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el resto de datos de funcionamiento de todo ESADE.
4. Este Informe se presenta en la DG, la cual lo revisa y presenta al Patronato de ESADE.

Directriz 6. Como ESADE recoge y analiza los resultados para la mejora de sus programas formativos

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Modelo de Cuadro de Mando definido con la *Comisión de Gobernanza* del Patronato (aprobado por el Patronato de ESADE el 22/06/2015)
- Modelo de *Integrated Reporting*

Documentación resultante

- Informe del Cuadro de Mando del PEI (DOC1)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	20/06/2017	Q&DP	Creación documento

Directriz 7. Como ESADE publica la información y rinde cuentas sobre sus programas formativos

ESADE_D7_01: Proceso de publicación de información y rendición cuentas

Objetivo

El objetivo de este proceso es coordinar y poner pautas para la información pública y la rendición de cuentas de los diferentes resultados en todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Delimitación del proceso

Este proceso afecta a la información pública y la rendición de cuentas de todos los programas de ESADE.

Órganos de gestión y grupos de interés a quienes va dirigido

En cuanto a la información pública, los órganos de gestión de este proceso son principalmente los Servicios de Marketing y los Servicios de Comunicación transversales de ESADE, bajo la supervisión de las Direcciones de Programa (DP).

En cuanto a la rendición de cuentas, la DP es el órgano de gestión principal.

Los grupos de interés a los que va dirigido el proceso son:

- Comité Ejecutivo (CEX): agente propietario del proceso
- Unidad de Calidad y Desarrollo Programas (Q&DP): agente gestor y coordinador del proceso, asesor en el apartado de análisis de los resultados
- Dirección de Programa (DP): agente responsable de la memoria y el correcto funcionamiento del programa
- Profesorado: agente responsable del proceso de enseñanza-aprendizaje
- Alumnado: agente receptor del proceso
- Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña (AQU): órgano de aseguramiento de la calidad en la educación superior, y grupo de interés a quien rendir cuentas
- Servicio de Marketing: agente implicado responsable de la información pública
- Servicio de Comunicación: agente responsable de controlar, revisar y supervisar la coherencia transversal de la información a nivel institucional
- Juntas académicas (JA): órgano de comunicación, toma de decisiones y rendición de cuentas entre los agentes implicados en el programa

Descripción del proceso

Fuentes de información

- Memoria de Programas: es la herramienta de rendición de cuentas a todos los grupos de interés de manera agregada. Se publica en la Intranet de ESADE y en cuanto a las titulaciones oficiales se elabora siguiendo los estándares establecidos por el Ministerio MED a través de las agencias de calidad de AQU/ANECA, y por los títulos propios siguiendo los estándares de calidad de la Universitat Ramon Llull (URL).
- Régimen interior de programa: donde se recogen los aspectos más operativos del programa. Se elabora por la DP y se presenta al Consejo de Dirección y a la Junta Académica (JA) para la emisión de sus respectivos informes.

programas formativos

- Informes de Seguimiento de Centro (ISC): es la herramienta de rendición de cuentas más relevante de cada titulación oficial, ya que refleja los resultados de todo el proceso formativo, se presenta en todos los grupos de interés y se publica en la web pública de ESADE. Se elabora siguiendo los estándares de calidad de AQU/ANECA.
- Informe de Seguimiento de los Programas de Doctorado (ISPD): es la herramienta de rendición de cuentas más relevante de cada programa de doctorado, ya que refleja los resultados de todo el proceso formativo, se presenta en todos los grupos de interés y se publica en la web pública de ESADE. Se elabora siguiendo los estándares de calidad de AQU / ANECA.
- Informes de Acreditación (IdA): es junto con el ISC la herramienta de rendición de cuentas más relevante de cada titulación oficial, ya que refleja los resultados de todo el proceso formativo, se presenta en todos los grupos de interés y se publica en la web pública de ESADE. Se elabora siguiendo los estándares de calidad de AQU/ANECA.
- Juntas Académicas (JA): es el órgano de comunicación, asesoramiento, coordinación, seguimiento, toma de decisiones y rendición de cuentas del programa. Este está formado por los grupos de interés directamente implicados en las actividades de formación del programa: alumnado, profesorado, PAS y Dirección de Programa. Se elaboran y publican en la Intranet de ESADE las actas de cada JA de programa.
- Memoria Anual de ESADE: es la herramienta de rendición de cuentas de toda la Institución, ya que se publican los diferentes indicadores y resultados globales, se presenta en todos los grupos de interés y se publica en la web pública de ESADE. Se elabora siguiendo los estándares de la *Global Reporting Initiative* (GRI), que establece los principios y los indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, social y medioambiental.

Localización de la información y resultados

- Web pública de ESADE
 - Calidad y desarrollo de programas
 - Programas
 - Memorias de las titulaciones oficiales
 - Informes de Seguimiento de Centro (ISC)
 - Indicadores académicos/rendimiento de estudiantes
 - Número de plazas ofertadas
 - Reglamento de Régimen Interior de Programa
 - Sistema de Garantía Interna de la Calidad
 - Manual y Procesos SGIQ
 - Política y objetivos de calidad
 - Acreditaciones Nacionales e Internacionales
 - Informes de evaluación
 - Programas formativos:
 - Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante
 - Acceso a los estudios y matrícula
 - Profesorado del programa
 - Prácticas externas y profesionales
 - Programas de movilidad
 - Trabajo Final de Programa
 - Resultados del programa formativo
 - Personal académico y de administración y servicios
 - Servicios y recursos materiales
- Intranet MyESADE
 - Secretaría Académica

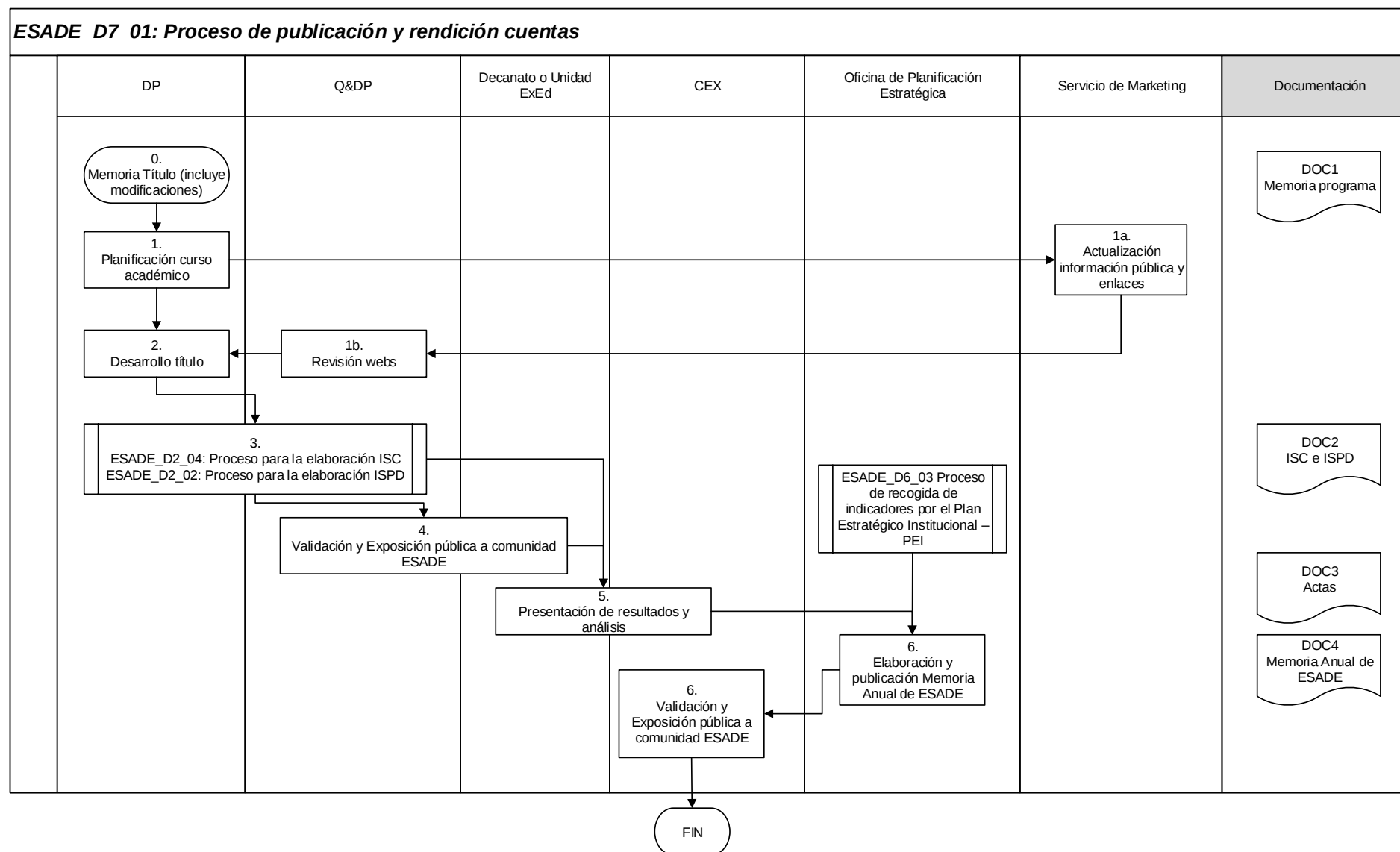
- Programas Académicos
 - Office y Organigrama de cada Programa
 - Memorias académicas
 - Actas Comités de Portafolio y Comités de Currículum
 - Normativas oficiales (BOE)
 - Procesos y Manual de Gestión Académica
- Calidad y Desarrollo de programas
 - Desarrollo de programas
 - Modelo para el diseño y elaboración de la memoria de programas
 - Procedimiento y funcionamiento de aprobación y revisión de títulos
 - Actas Juntas Académicas
 - Informes de Seguimiento de Título
 - Sistema de Garantía Interna de la Calidad
 - Auditorías internas
 - Actas de los Comités de Currículum
 - Manual del SGIQ
 - Procesos del SGIQ
 - Normativas y reglamentos
 - Política de Calidad
- Resultado de las encuestas de satisfacción

Descripción detallada del proceso de rendición de cuentas del programa formativo

0. Este proceso se inicia con la creación de la Memoria de programa (DOC1) por parte de las Direcciones de Programas (DP).
1. Si ha sufrido modificaciones durante su desarrollo, se parte de la memoria modificada que tendrá en cuenta tanto las modificaciones sustanciales, como las no sustanciales. A partir de la memoria, la DP planifica el curso académico.
 - a. Con la planificación realizada, el Servicio de Marketing revisa la web pública del programa para actualizar el contenido y la información del programa fruto de las modificaciones y/o planes de mejora.
 - b. Desde la Q&DP se realiza una revisión de las webs públicas de los programas para validar que cumplen los requerimientos en cuanto a la información pública, y se realizan los cambios oportunos con el Servicio de Marketing de ESADE y las DP.

Aparte de la información del programa, se publica en la web pública de ESADE la información referente a todos los aspectos más transversales recogidos en el SGIQ.
2. En cada curso académico se desarrolla el programa siguiendo su memoria y con todos los procesos ligados a éste.
3. Al finalizar el curso académico, la Q&DP junto con las DP elaboran el ISC y el ISPD (DOC2), donde consta el seguimiento de cada titulación oficial del centro.
4. El ISC es validado por el Decanato de cada centro y presentado previamente en exposición pública a toda la comunidad de ESADE a través de la intranet de la Institución.
5. Una vez validado por la comunidad ESADE y por el Decanato del centro, este último presenta y rinde cuentas del centro y de cada programa al Comité Ejecutivo (CEX) de ESADE (Actas de las reuniones (DOC3))
6. Con toda la información de los programas e indicadores, la Oficina de Planificación Estratégica (OPE) elabora la Memoria Anual de ESADE (DOC4), donde el CEX es el responsable de aprobarla. La Memoria Anual de ESADE será publicada también en la web pública de ESADE.

Flujograma del proceso



Seguimiento y medición del proceso

Este proceso es revisado junto con el Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ de ESADE - ESADE_D0_01.

Documentación

Documentación de referencia y normativa:

- Criterios, Directrices y Estándares para la Garantía de Calidad en el EEES (ENQA-EUA)
- RD actual sobre la ordenación de la enseñanza universitaria oficial
- Plan estratégico Marketing y Comunicación
- Estándares de la *Global Reporting Initiative* (GRI)
- Memorias programas (DOC1)

Documentación resultante

- Webs de programa
- Informe de Seguimiento de Centro e Informe de Seguimiento de Programa de Doctorado (DOC2)
- Actas de reuniones (DOC3)
- Memoria Anual de ESADE (DOC4)

Histórico de cambios

Versión núm.	Fecha	Autor	Razón de la modificación
1	16/04/2013	Área de Garantía de la Calidad	Creación documento
2	29/02/2016	Q&DP	Actualización por cambios en la organización
3	14/07/2017	Q&DP	Actualización webs sobre la localización de la información

Tabla de localización de la información pública

	Localización de la información	Frecuencia de actualización	Rendición de cuentas
Política y objetivos de calidad de la formación	SGIQ (Manual y procesos) Web ESADE Web Calidad ESADE	Información estable Se actualiza cada cambio de plan o modificaciones del SGIQ	CEX JA
Programas formativos	Cada programa tiene su propia página dentro de la Web de ESADE, donde se detalla toda la información necesaria y requerida para los candidatos.	Anual	CEX JA CCUR
Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante	En la web de ESADE, el alumnado tiene acceso a todas las guías docentes de las asignaturas, junto con el calendario del curso académico. En la web de Calidad de ESADE se encuentra detallada toda la información de programa que asegura la calidad y coherencia de los programas. A MyESADE (intranet de ESADE) el alumnado tiene la información y documentación del curso académico sobre el programa en que se encuentra matriculado, así como toda la información relacionada con la gestión académica, servicios informáticos, logísticos, Desde MyESADE, el alumnado tiene acceso a las webs de las asignaturas matriculadas, donde encontrarán los materiales, recursos y actividades que el profesorado ponga a su disposición.	Anual	JA CEX
Personal académico y de administración y servicios	Web de ESADE	Por cambios en el organigrama	Profesorado PAS
Servicios y recursos materiales	Web de ESADE MyESADE	Anual	JA CEX
Resultados del programa formativo	A nivel individual, desde MyESADE el alumnado puede ver sus calificaciones y resultados.	A diario	Profesorado JA
	A nivel general, se presentan y publican los resultados de programa en la web pública de Calidad y en las diferentes Comisiones y Comités internos.	Anual	

Procesos transversales de la URL

Directriz 0. Seguimiento y mejora del SGIQ

El programa AUDIT en el marco de la URL

[Proceso de contribuciones al seguimiento, revisión y mejora del SGIQ del Centro](#)

[Proceso de seguimiento, revisión y mejora de los procesos transversales de la URL](#)

Directriz 1. Definición de la política y los objetivos de calidad de la formación

[Proceso de definición de la política y los objetivos de calidad transversales de la URL](#)

Directriz 2. Calidad de los Programas Formativos

[Proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos](#)

[Proceso de definición y aprobación de la globalidad de la oferta formativa de la URL](#)

[Proceso de seguimiento de la implementación de las titulaciones oficiales y rendición de cuentas](#)

[Proceso de aprobación e implementación de las modificaciones de las titulaciones](#)

[Proceso de apoyo a los centros para la renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales de la URL](#)

Directriz 3. Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante

[Proceso para garantizar la calidad de la movilidad de los estudiantes de la URL](#)

[Proceso de gestión de la convocatoria específica de movilidad ERASMUS](#)

[Proceso de gestión de la convocatoria específica de movilidad SICUE](#)

[Proceso de recogida de alegaciones, sugerencias y reclamaciones de la URL](#)

Directriz 4. Calidad del PDI y PAS

[Proceso de coordinación de la garantía y mejora de la calidad del personal académico en el marco global de la URL](#)

Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios

[Proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios en el marco global de la URL](#)

Directriz 6. Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos

[Proceso de coordinación de la recogida y análisis de información y de seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la satisfacción de los estudiantes en el marco global de la URL](#)

Directriz 7. Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos

[Proceso de coordinación de la publicación de la información relativa a las titulaciones en el marco global de la URL](#)