

**PROPOSTA D'INFORME BIENNAL DE SEGUIMENT DE LA IMPLEMENTACIÓ
DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT**

NOM DEL CENTRE : ESADE

INFORME NÚM. 1

BIENNI DE REVISIÓ : CURSOS 2008/2009 – 2009/2010

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

El 18 de juny del 2008 AQU va emetre la valoració global POSITIVA del disseny del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIC) d'ESADE presentat a la convocatòria de 2007. El manual del SGIC descriu un conjunt de processos i procediments que segueixen les pautes definides en els documents d'AQU corresponents al programa AUDIT amb la finalitat d'assegurar la qualitat de la formació en els diferents estudis del Centre.

ESADE ha mantingut des dels seus inicis un fort compromís institucional amb la qualitat de la formació i amb el seu reconeixement extern. En els anys 90, les tres agències d'acreditació més reconegudes internacionalment en el sector dels estudis d'Administració i Direcció d'Empreses (AACSB, EQUIS i AMBA) van formalitzar els seus procediments d'avaluació. ESADE va ser l'escola pionera en obtenir les tres acreditacions, i des d'aleshores les ha anat renovant positivament al seu venciment cada cinc anys. Aquesta actuació reflecteix la clara aposta d'ESADE per a l'establiment i compliment d'objectius de qualitat com a pauta central de les activitats de formació.

El manual del SGIQ, elaborat com a resultat del programa AUDIT, ha esdevingut el marc que ha sistematitzat els diversos processos existents de garantia de qualitat en les activitats formatives, i ha definit nous processos estimats com a necessaris per a completar el sistema de qualitat.

En els dos anys transcorreguts des de l'aprovació del manual s'han implantat bona part dels nous processos i s'ha contrastat els diagrames de flux tant dels nous com dels ja existents amb la seva viabilitat pràctica. Les dues principals dificultats aparegudes en aquest període respecte a la implantació del manual han estat l'excessiu detall d'alguns dels procediments -complicant la seva gestió pràctica, sobre tot per la freqüent introducció de canvis menors tant en l'organització com en la seqüència d'activitats en el diagrama- i la seva difusió i comprensió a tots els agents implicats especialment en el que fa referència als nous procediments. Alguns gestors de títols han percebut alguns nous procediments com una càrrega burocràtica amb finalitats no sempre clares, enlloc d'una sistematització administrativa dels compromisos de qualitat.

Tot seguit es detalla la implementació i grau d'acompliment d'objectius i processos d'aquests primers dos anys de funcionament del manual i en cadascuna de les directrius:

DIRECTRIU 1.0 - Política i objectius de qualitat

El Pla Estratègic d'ESADE es revisarà durant el curs 2010/2011, per la qual cosa es preveu l'inici d'aquest procés el proper setembre, on s'hi inclou també la política i els objectius de qualitat de la URL.

DIRECTRIU 1.1 – Garantia de qualitat dels programes formatius

Dins d'aquesta directriu, l'anomenat "Comitè de Curriculums" és un dels processos (EGOAP0101) més rellevants del SGIQ d'ESADE. La seva implantació i funcionament pot qualificar-se d'excel·lent. Ha estat seguit per tots els nous títols universitaris i propis i també per tots els que han presentat modificacions substancials. En una propera revisió el procés s'ajustarà de manera a que sigui menys feixuc des del punt de vista administratiu.

Així mateix, s'està treballant en la definició d'una plataforma informàtica que doni suport al "workflow" de tot el procediment, i que també serveixi de plataforma de Qualitat amb tota la documentació que es genera de la pròpia implementació del Manual: procediments, memòries de programa, plantilles, etc.

DIRECTRIU 1.2 - Desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant

Dins d'aquesta directriu s'han establert varis processos:

- Pel que fa al procés d'Admissions, s'aplica de manera satisfactòria tant a les titulacions oficials com a les pròpies URL, i es porta un control rigorós de les admissions i no admissions dels sol·licitants. Els criteris d'admissió utilitzats en cada títol són els que figuren en les corresponents memòries aprovades, per AQU o per URL.
- El procés de matriculacions està sota la responsabilitat de Secretaria Acadèmica i en la majoria de casos es fa via la Intranet. És un procés cada vegada més automàtic i més ràpid. En general, el grau de satisfacció del procés per part de tots els implicats és alt.
- Pel que fa al seguiment de la metodologia i d'acord amb els suggeriments de l'AQU, s'ha confirmat -i renovat en el seu cas- el funcionament de les Juntes Acadèmiques dels programes previstes ja en l'Estatut d'ESADE. Per altra banda,

s'inicia el procés de revisió de les enquestes als alumnes al final de cada assignatura i s'inicia el d'enquestes al professorat a final de curs per mesurar aspectes sobre el procés formatiu, incloent-hi serveis i recursos. Els resultats de les enquestes es revisaran a la juntes acadèmiques dels diferents programes per tal de proposar les millores necessàries si així ho requereixen els resultats.

- La gestió de reclamacions és un procés que cada títol detalla en el seu Règim Interior; en la majoria dels títols el procés és molt semblant, depenent de la durada del programa i de la seva modalitat d'impartició varia en alguns aspectes específics. En resum, es pot afirmar que els objectius proposats s'han aconseguit: la gran majoria de les reclamacions i suggeriments s'ha resolt d'una manera ràpida sempre via delegat i direcció de programa.
- S'està treballant amb el procés de seguiment d'orientació professional de manera que quedi especificada la sistemàtica d'actuació a seguir.

DIRECTRIU 1.3 - Garantia de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència

En aquesta directriu es van revisar 4 procediments claus en la gestió de l'escola: Política de Professorat (EGRHP0301), reclutament (EGRH0401), avaluació de la contribució, promoció i reconeixement del professorat (EGRH0501), i formació (EGRHP0601).

Aquests processos ja s'aplicaven de manera sistemàtica en el curs 2004/2005, abans de la definició del Manual. El responsable del professorat era el Vicedegà Acadèmic i en aquell moment es van redefinir els processos tal com estan descrits en el Manual. La seva aplicació ha estat satisfactòria, a excepció del procés de definició de la política de professorat que requereix un canvi en la propera revisió del Manual.

S'inicia la revisió de l'Estatut Professorat i està prevista la seva aprovació durant el curs 2010/2011.

DIRECTRIU 1.4 – Gestió i millora dels serveis i recursos materials

Dins d'aquesta directriu s'han definit i implementat diferents processos en diferents unitats de serveis:

- Serveis Acadèmics: Secretaria Acadèmica, TIC, Biblioteca
- Servei Econòmic-Financer: pressupost
- Servei de Recursos Humans del personal d'administració i serveis

El procediment inicial de la creació el catàleg dels serveis que ofereixen aquestes unitats, ha tingut un bon nivell d'implementació ja que ha estat un punt inicial per debatre la resta

de procediments: el catàleg dibuixa el marc en què cada unitat voldrà actuar. Totes les unitats implicades han detallat el seu catàleg i l'han publicat.

El nivell d'implementació dels processos inclosos en aquesta directriu ha estat molt bo en els casos de processos estratègics i genèrics, com per exemple, el de dimensionament de la plantilla.

Altres processos més operatius i detallats com els de la Biblioteca (adquisicions, préstecs, etc.) ja funcionaven abans del Manual; actualment continuen funcionant correctament. De fet, el seu grau d'especificitat i el seu detallisme aconsellen de no incloure'ls dins l'àmbit directe del manual; estan en revisió constant per la diversitat de tipologies de nova documentació lo qual fa difícil la seva actualització en el Manual SGIQ amb la rapidesa adequada.

Altres procediments que ja funcionaven abans del Manual com el de la descripció de llocs de treball, han continuat funcionant, però l'anàlisi del funcionament dels resultats ha fet evident que és necessari un canvi de plantejament; per la qual cosa serà un procediment que s'atura i serà revisat.

En aquest període ha quedat palès que el procés del pressupost és un mecanisme d'ajust dels recursos materials i del PAS que dóna suport als diferents títols.

A banda, per poder fer seguiment de la gestió dels recursos materials, i tal com s'especifica també en la directriu 1.2, les enquestes seran revisades per incloure preguntes relatives a serveis i recursos.

DIRECTRIU 1.5 – Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius

Els directors dels departaments acadèmics i els directors de programes disposen d'una aplicació de Business Objects per al seguiment i anàlisi dels indicadors de programa.

En posterioritat a l'elaboració del SGIQ, AQU ha establert dins del programa de Seguiment els Informes anuals de Seguiment de Títols (IST) que es preveu d'iniciar-los durant el curs 2010/11. L'estructura de l'IST descriu un conjunt d'indicadors per a la realització d'una anàlisi a partir dels resultats obtinguts. D'aquesta manera, el nou procés d'elaboració de l'IST es constitueix com a centre bàsic de la present directriu.

DIRECTRIU 1.6 – publicació de la informació i rendició de comptes sobre els programes formatius

Durant aquests dos cursos s'han anat millorant l'aplicació d'aquests processos i s'està treballant perquè el proper curs hi hagi tota la informació pública dels programes a disposició dels diferents stakeholders.

II. Síntesi dels punts forts i punts dèbils

Un dels **aspectes més positius** del Manual del SGIQ, és el fet de la seva pròpia existència, ja que constitueix el marc general vertebrador i de referència dels processos de qualitat en les activitats formatives per a tots els grups d'interès d'ESADE.

El principal **punt dèbil** ha estat el no haver finalitzat la implantació completa del Manual. S'ha vist que procediments massa operatius de gestió dels serveis no són aconsellables en aquest manual; en canvi resultaria pràctic mantenir la descripció d'aquests processos a un nivell més genèric.

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

Les propostes de millora es diferencien segons es refereixen al propi contingut del manual, o a la seva implementació:

- Referents als contingut del manual:
 - Revisió i plantejament de no inclusió dins del Manual dels procediments detallats i específics de les unitats de serveis que no aportin valor afegit directe a la gestió acadèmica. Per exemple, processos com el de gestió de reclamacions, que quedarien detallats en el Règim Interior de cada títol.
 - Es revisarà la redacció en les composicions de comitès i comissions, de manera que atenguin més als càrrecs que a les persones individuals.
- Referents a la implementació del Manual
 - Acabar la implementació d'un repositori de qualitat amb els processos i procediments actualitzats en cada moment.
 - Implantar els ISTs