

10è INFORME DE SEGUIMENT DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

Esade Business School

Esade Law School

Curs 2023-24

*Aquest informe ha estat aprovat per la UQIAD-URL el XXXXXXX i pel Comitè Executiu d'Esade el
XXXXXXX*



Contingut

0. Acrònims	2
I. Procés millora contínua del SGIQ	3
II. Revisió dels processos	4
Directriu 0: Aspectes generals del Sistema de Garantia Interna de Qualitat.....	4
Directriu 1: Com el centre defineix la seva política i els seus objectius de qualitat de la formació ...	6
Directriu 2: Com Esade garanteix la qualitat dels seus programes formatius	7
Directriu 3: Com Esade desenvolupa els seus programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.....	13
Directriu 4: Com Esade garanteix i millora la qualitat del seu personal acadèmic i d'administració i serveis.....	17
Directriu 5. Com Esade garanteix la qualitat dels seus recursos materials i serveis.....	21
Directriu 6: Com Esade recull i analitza els resultats per a la millora dels seus programes.....	24
III. Valoració de la revisió del SGIQ.....	27
a. Punts forts	27
b. Àrees de millora	27
IV. Propostes de millora	28
a. Valoració de les propostes de millora dels darrer informes	29
b. Noves propostes de millora	41

0. Acrònims

Per facilitar la lectura d'aquest informe, s'ha inclòs una relació dels acrònims usats en aquest informe:

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
AQU: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
CEX: Comitè Executiu
CCUR: Comitè de Currículum
CPOR: Comitè de Portafoli
DC: Direcció Corporativa
DD: Direcció de Departament
DE: Direcció Económico-financera
DG: Direcció General
DP : Direcció de Programa
DPP: Direcció de Persones
DSA: Direcció de Serveis Acadèmics
EEES: Espai Europeu d'Ensenyament 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
HIDA: Hores d'Impartició de Docència a l'Aula
IAQ: Indicadors Acadèmics de Qualitat
ISC: Informes de Seguiment de Centre
ISPD: Informe de Seguiment de Programes de Doctorat
JA: Junta Acadèmica
MyEsade: Intranet d'Esade
OEC: Òrgan Específic de Centre
PAS: Personal d'Administració i Serveis
PAT: Pla d'Acció Tutorial
PEI: Pla Estratègic Institucional
PDI: Personal Docent i Investigador
POAQ: Pla d'Objectius i Accions de Qualitat
QAR: Uniat de Qualitat, Acreditacions i Rànking
Q&DP: Antiga Unitat de Qualitat i Desenvolupament de Programes
RAP: Responsable Acadèmic de Programa
RD: Reial Decret
SA: Secretaria Acadèmica
SCP: Servei de Carreres Professionals
SGIQ: Sistema de Garantia Interna de la Qualitat
SIC: Servei d'Informació i Coneixement
SRI: Servei de Relacions Internacionals
SSGG: Serveis Generals
TIC: Servei de Tecnologies de la Informació i Comunicació
UQIAD-URL: Unitat de Qualitat i Innovació Acadèmicodocent de la Universitat Ramon Llull
URL: Universitat Ramon Llull

I. Procés millora contínua del SGIQ

Aquest informe ha estat aprovat per la UQIAD-URL el XX de XX de 2025 i pel Comitè Executiu d'Esade el XX d'XX de 2025.

La revisió periòdica i sistemàtica del SGIQ, tal com es descriu al procés ESADE_D0_01, s'ha fet en base a quatre eines fonamentals:

- Les reunions d'actualització amb les persones propietàries dels processos.
- El seguiment dels diagnòstics de millora definits en l'anterior informe de seguiment.
- La revisió de canvis organitzatius del centre o la URL.
- L'anàlisi dels metaindicadors recollits per a cada procés.

Enguany s'ha revisat la versió 4.2, que ha estat la segona revisió realitzada en base als metaindicadors definits i degudament incorporats al SGIQ per a la mesura i seguiment de cada procés, en compliment amb les recomanacions de millora 1.3 i 1.4 que va realitzar el comitè avaluador en la certificació del sistema:

- 1.3: *“Completar los indicadores para el seguimiento del funcionamiento de los procesos”.*
- 1.4: *“Incluir en la revisión del SGIC el análisis de los indicadores para la mejora de los procesos”.*

Ja a l'informe de seguiment nº 6, el primer que es va realitzar amb posterioritat a la certificació, es va incloure el [diagnòstic 19/01](#), per tal d'adreçar aquestes recomanacions. Durant el curs 2020-21 es van definir els metaindicadors de seguiment de cada procés amb els propietaris dels processos. Durant el curs 2021-22, es van incloure cadascun d'ells en l'apartat de “Seguiment i mesura del procés” de cadascun dels processos del SGIQ. Al llarg del curs 2022-2023 es va realitzar la primera recollida de dades per tal de fer la revisió del SGIQ en base a metaindicadors per primer cop. Es van recollir dades dels darrers cursos acadèmics en tots aquells casos en què es disposava d'aquestes. Les dades recollides es van incorporar dins de la revisió de cada procés en l'informe de seguiment nº9, on s'hi va fer una anàlisi i reflexió derivades de les mateixes. Per tant, tal com estava previst el diagnòstic 19/01 ha quedat tancat. A continuació, en el present informe, s'han actualitzat les dades de metaindicadors per al curs 2023-24 i s'han afegit les reflexions que se'n deriven.

Durant el curs 2023-24, ha estat plenament implementada la versió 4.2 del SGIQ. No obstant això, s'ha detectat la necessitat de fer una nova versió atesos els canvis significatius següents:

- La publicació a finals del 2023 de la [Guia per a la certificació de sistemes interns de garantia de qualitat en centres d'educació superior](#), requereix un SGIQ actualitzat amb la nova estructura incloent-hi la nova la dimensió 7 dedicada a R+D+I i transferència de coneixement.
- Aquesta nova estructura implica que es deixarà de parlar de directrius per a parlar de dimensions, que no han estat incorporades en aquest informe de seguiment, encara.
- L'adaptació a la nova guia implicarà una recodificació dels processos afectats.
- S'introduiran nous processos derivats de l'adaptació a la nova guia o de plans de millora ja establerts, i se'n definiran els metaindicadors corresponents.
- S'incorporaran nous metaindicadors a alguns processos ja existents.
- Es modificarà la denominació de la unitat de Qualitat i Desenvolupament de Programes (Q&DP) per la de Qualitat, Acreditacions i Rankings (QAR).

II. Revisió dels processos

Directriu 0: Aspectes generals del Sistema de Garantia Interna de Qualitat

ESADE_D0_01: Procés de seguiment, revisió i millora del SGIQ d'Esade

A conseqüència de la **revisió periòdica** del SGIQ:

- S'han recollit els metaindicadors definits dins la v4.2. del SGIQ. En general, els metaindicadors que es van definir en aquesta versió, es consideren vàlids per a l'anàlisi i millores del procés de millora contínua, tot i que es creu que insuficients per a l'anàlisi de la validesa i millora d'aquest procés.
- Just pel que es comenta en el punt anterior, s'ha detectat la necessitat d'afegir nous metaindicadors per al procés:
 - Revisió anual de mapa de processos
 - Nombre de processos impactats substancialment (amb canvi al fluxgrama)

Creiem que la incorporació d'aquests dos metaindicadors ens ajudaran a valorar l'eficàcia del procés, i ens ajudaran a detectar de manera més precisa possibles accions de millora del procés. Aquests s'incorporaran en la propera versió del SGIQ i la primera recollida de dades es farà en el proper informe de seguiment corresponent al 2024-25.
- De la mateixa manera, s'ha considerat que el metaindicador "Nombre de documents generats en la revisió" no acaba de ser garantia la qualitat del procés, pel que s'ha proposat eliminar-lo de la propera versió del SGIQ.
- El fins ara anomenat POAQ passa a ser una eina de seguiment dels indicadors acadèmics (IAQ: Indicadors Acadèmics de Qualitat). És per això que en la propera versió del SGIQ desapareixerà d'aquest procés com a document de referència.
- A la vegada, en la revisió, s'ha vist que l'aprovació del CEX de l'informe de seguiment del SGIQ no és necessària, ja que considera que la revisió i aprovació de la UQIAD té prou autoritat i rellevància. El CEX es reserva per a aprovar la nova versió del SGIQ, quan s'escaigui.
- Per altra banda, es detecta la necessitat de definir, per a tenir més claredat, què comporta "una nova versió del SGIQ". Es decideix que hi ha dos tipus de versions del SGIQ:
 - La versió derivada d'una revisió que implica modificacions substancials que implicarà un canvi en la unitat de numeració de la versió: per exemple, passant de la versió 4.X a 5.0. S'entén per modificació substancial: canvis en el fluxgrama de 6 o més processos i/o incorporació de 6 o més processos; així com també, un canvi d'estructura del SGIQ.
 - La versió derivada d'una revisió que no impliqui cap dels supòsits esmentats anteriorment, que suposarà un canvi en el decimal de numeració: per exemple, passant de la versió 4.X a 4.X+1.
- Tots aquests canvis es veuran reflectits en la propera versió del SGIQ, que seguint el punt anterior, passarà a ser la v 5.0.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Nombre de documents generats en la revisió	≥4 sense nova versió SGIQ ≥8 amb nova versió SGIQ	Informe n.6 SGIQ v4.0 8	Informe n.7 4	Informe n.8 4	Informe n.9 4	Informe n.10 SGIQ v5.0 8 *Pdt de finalització del procés
Acompliment calendari elaboració informe de seguiment anual (data límit 30 d'abril)	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Percentatge d'accions de millora implantades en el temps previst amb termini en el curs corresponent	≥70%	100%	100%	100%	80%	75%

Taula 1: Metaindicadors procés ESADE_DO_01

D'aquestes dades es desprèn el següent:

- Dels 5 diagnòstics que tenien termini d'assoliment en el curs 2023-24, 3 s'han assolit puntualment (Diagnòstics 19/06, 19/08 i 20/02), un s'ha ajornat al curs 2024-25 (Diagnòstic 21/03) i un altre ha estat desestimat (Diagnòstic 21/01).

Pel que fa al [diagnòstic 21/06](#), que feia referència a la necessitat de revisar el nou marc legal per tal d'identificar les modificacions que cal que el SGIQ incorpori per a adaptar-se al mateix, les dues primeres accions han quedat realitzades: en primer lloc, en el procés de revisió del RD s'han implementat algunes millores, com per exemple incloure alumnes en els CCUR, que han fet modificar el contingut d'algun procés, i també s'han definit o modificat algunes normatives que no han fet canviar el contingut dels processos però sí la implementació dels mateixos, com per exemple el nou reglament disciplinari per a tots els programes; en segon lloc, en la revisió de la nova guia publicada per AQU referent a les [Titulacions amb modalitat d'ensenyament no presencial o semipresencial](#) s'ha detectat que aquesta no comporta cap modificació del SGIQ. La tercera acció, que culmina amb l'adaptació del SGIQ a la nova [Guia per a la certificació de sistemes interns de garantia de qualitat en centres d'educació superior](#) està pendent de realitzar.

Directriu 1: Com el centre defineix la seva política i els seus objectius de qualitat de la formació

ESADE_D1_01: Procés de definició de la política i objectius i accions de qualitat acadèmica

A conseqüència de la **revisió periòdica** del SGIQ:

- El fins ara anomenat POAQ (Pla d'Objectius i Accions de Qualitat) passa a ser una eina de seguiment dels indicadors acadèmics (IAQ: Indicadors Acadèmics de Qualitat). És per això que en la propera versió del SGIQ desapareixerà d'aquest procés com a document resultant. Aquest canvi es fa ja que s'ha separat la Política de qualitat i els seus objectius propis, dels indicadors acadèmics de seguiment de l'assegurament de la qualitat. Creiem que així queda reflectit de manera clara el que representa cada document.
- Com a conseqüència, es proposa eliminar el metaindicador que feia referència a la revisió periòdica del POAQ en la propera versió del SGIQ; ja que els indicadors acadèmics es revisen en cada procés al qual fan referència.
- S'ha detectat la necessitat de canviar la redacció del procés pel que fa a la periodicitat de revisió de la política de qualitat. Aquesta se seguirà realitzant alineada amb el PEI d'Esade, que no necessàriament s'ha de renovar cada 4 anys, per tant s'eliminarà aquesta temporalitat del proper SGIQ. També es proposa aclarir el procés de revisió a aprovació de la política.
- A més, s'ha definit un nou metaindicador per al procés:
 - "Publicació de la política vigent"

Aquest s'incorporarà en la nova versió del SGIQ i la primera recollida de dades es farà en el proper informe de seguiment corresponent al 2024-25.

La decisió d'afegir aquest nou indicador dona resposta al que s'ha comentat en el primer punt de la revisió d'aquest procés; tenint en compte que es deparen els dos arxius, l'IAQ es revisa en cada procés al qual fa referència i, per tant, ens hem d'assegurar que el procés de definició de la política es revisa adequadament i entra dins del procés de millora contínua del propi procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Revisió periòdica de la política (cada 4 anys)	No	No	n/a	n/a	n/a	Sí
Revisió periòdica del POAQ (cada any)	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Taula 2: Metaindicadors procés ESADE_D1_01

D'aquestes dades es desprèn el següent:

- Tal com està previst en el SGIQ en la seva versió 4.2, la política de qualitat ha de ser revisada cada 4 anys de manera que coincideixi i s'alineï amb el nou Pla Estratègic Institucional d'Esade (PEI). Al llarg del curs 2023-2024, amb posterioritat a l'aprovació del PEI 2023-2027 (juliol de 2023), s'ha fet una revisió de la política de qualitat d'Esade que ha derivat en una nova versió de la Política (v.2). El primer canvi és la modificació en la denominació del document, que ara es diu "Política d'Assegurament de la Qualitat d'Esade". Aquest canvi en el document, impactarà en la denominació d'aquest procés en la v5.0 del SGIQ, passant-se a anomenar

“Procés de definició de la política i els objectius d’assegurament de la qualitat”. S’eliminarà el terme accions del mateix, doncs es considera que les accions d’assegurament de la qualitat corresponen a tots els processos del SGIQ i no només al procés ESADE_D1_01.

En relació amb el [Diagnòstic 19/02](#), a causa de l’aparició de la necessitat d’adaptar-se a l’estructura de la guia de l’acreditació institucional de l’AQU, al llarg del curs 2022-23 es va crear un únic *sharepoint* que actua com a gestor documental específic del procés de reacreditació institucional. Aquest recull tots els *sharepoints* relacionats amb les diferents dimensions de l’esmentada guia, per tant incloent també el del SGIQ, i es nodreix de totes les evidències que exigeix el procés de renovació de l’acreditació institucional. Així doncs, l’acció 2, que quedava en procés realització, es completarà al febrer del 2025, abans del lliurament de la documentació a AQU per a la renovació de l’acreditació institucional.

Directriu 2: Com Esade garanteix la qualitat dels seus programes formatius

ESADE_D2_01A: Procés d’aprovació interna de nous títols i modificacions dels existents. Funcionament de Comitè de Portafoli

A conseqüència de la **revisió periòdica** del SGIQ:

- S’ha detectat la necessitat de definir un nou metaindicador per al seguiment del procés per tal d’aportar més informació sobre el correcte funcionament del procés tal i com està definit:
 - Percentatge de reunions del CPOR amb documentació disponible per als seus membres amb els dies d’antelació marcats al procés.

Aquest s’incorporarà en la nova versió del SGIQ v5 i la primera recollida de dades es farà en el proper informe de seguiment corresponent al 2024-25.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Nombre de comitès realitzats	Nre. CPOR ≥ 3	3	2	4	3	3

Taula 3: Metaindicador procés ESADE_D2_01A

D’aquestes dades es desprèn el següent:

En el darrer curs, s’han celebrat les reunions del CPOR mínimes establertes en el procés. L’any passat es va proposar iniciar una consulta a la presidència del CPOR per analitzar la part normativa del comitè que diu que “en cas que no hi hagi propostes de nous programes, a modificar o a extingir, el CPOR aconsegueix una funció de seguiment, portant a terme una anàlisi de la situació actual del portafoli de programes d’Esade i emet un informe al CEX” ([Diagnòstic 22/01](#)). Aquesta segueix pendent d’assoliment perquè, tal com es va explicar en l’informe anterior, en el curs 2024-25 entra un nou Director General, que serà amb qui es realitzarà la consulta.

ESADE_D2_01B: Procés d'aprovació interna de nous títols i modificacions dels existents. Funcionament de Comitè de Currículums

A conseqüència de la **revisió periòdica** del SGIQ:

- S'ha detectat la necessitat de revisar els processos de revisió i aprovació de les propostes de nous títols aprovades pel CCUR, fet que s'inclourà a la propera versió del SGIQ v.5.0.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Nombre de programes modificats i/o nous títols avaluats que passen pel Comitè de Currículums	$3 \leq nre.$ <i>programes <10</i>	LS: 2 (MUA, Diploma Dret Bancari) BS: 4 (MSc Disruptive, MSc Digital Business, BAIB, BITBASI)	LS: 2 (Master in International Sports & Law Practice, Títol Expert Pràctica de Dret Esportiu) BS: 4 (BITLASI, CEMM, EMM, PLD)	LS: 1 (AGT) BS: 3 (MSc Sustainability, GEMBA, PMD)	LS: 2 (MUA, GEL) BS: 3 (BAIB, EMIBA, MRes) BS & LS: 1 (Doble Grau BBA+GEL)	LS: 2 (MUA, DIN) BS: 3 (BBAI, BBA, BITLASI)
	<i>Total</i>	6	6	4	6	5

Taula 4: Metaindicador procés ESADE_D2_01B

D'aquestes dades es desprèn que Esade segueix compromesa amb la millora contínua dels seus programes formatius, siguin titulacions oficials o pròpies. La freqüent revisió dels programes és un dels elements claus d'aquesta cultura de millora contínua, que es veu reforçada per la resta de processos del SGIQ que defineixen com es recullen les dades dels programes i s'analitzen per a detectar accions de millora. A més, tenir un registre exacte el nombre de modificacions realitzades i a quins títols pertanyen, pot ajudar a identificar algun programa en què se'n realitzen molt freqüentment, el que podria dur a una revisió dels motius i a buscar una manera d'optimitzar els recursos en les modificacions.

ESADE_D2_01D: Procés de modificació de títols existents

A conseqüència de la **revisió periòdica** del SGIQ:

- Per a les modificacions no substancials, s'ha detectat la necessitat d'incorporar una fitxa d'aprovació signada per la Unitat de Qualitat prèvia a la fitxa síntesi URL (DOC1).

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Nombre de programes modificats que no passen pel CCUR	$1 \leq nre. \text{ programes} \leq 15$	LS: 0 BS: 1 (BBA)	LS: 2 (GED, GEL) BS: 8 (MIBA, EMBA, MF, MIM, MIE, MMM, MGSM, MBA)	LS: 1 GED) BS: 2 (MIM, BBA)	LS: 2 (GED, MUA) BS: 3 (BBA, BITLASI, MRes)	LS: 2 (MUAP, Asesoría Laboral y Gestión de Personas) BS: 11 (CEMS, MBA, MMM, MFIN, MDB, MIM, MIBA, MIE, BBA, BITLASI, MRes)
	Total	1	10	3	5	13

Taula 5: Metaindicador procés ESADE_D2_01D

La revisió continuada dels programes duu sovint a realitzar petits ajustos que, per tal d'agilitzar els processos de millora continua, no requereixen ser validats en Comitè de Currículum. En aquests casos, és suficient una validació per part del Comitè de Portafoli amb la consegüent aprovació del CEX. S'ha considerat també que tenir un registre exacte el nombre de modificacions realitzades i a quins títols pertanyen, pot ajudar a identificar algun programa en què se'n realitzen de manera continuada, fet que suposaria una revisió dels motius i podria dur a buscar una manera d'optimitzar els recursos en les modificacions.

ESADE_D2_02: Procés per a l'elaboració dels Informes de Seguiment de Programes de Doctorat (ISPD)

A conseqüència de la **revisió periòdica** del SGIQ:

- Al llarg d'aquest curs s'ha contemplat la opció d'incorporar el procés de l'ISPD al dels l'ISC. Per tant això comportarà, en la propera versió del SGIQ, l'eliminació d'aquest procés, que serà part del procés ESADE_D2_04.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Acompliment del calendari per a l'elaboració de l'ISPD	No (Data límit 30 abril cada tres anys, o la data límit que correspongui en anys d'acreditació, seguiment acreditació institucional o reacreditació institucional)	Sí (Autoinforme Acreditació PhD. Data límit AQU: Juliol 2021. Cobria fins al curs 19-20)	n/a	Sí (Informe Seguiment Acreditació Institucional -ISAI-. Data límit AQU: Desembre 2023. Cobria fins al curs 21-22)	Sí	Sí
Percentatge d'assoliment dels plans de millora establerts amb termini en el curs corresponent	≥ 60%	57%	100%	100%	N/A (No hi ha cap diagnòstic planificat per a ser assolit en aquest curs)	N/A (Només hi ha un diagnòstic pel 23/24 i està pendent de valorar segons dades d'ocupació, encara no tancades)

Taula 6: Metaindicadors procés ESADE_D2_02

De l'anàlisi dels metaindicadors i de les dades recollides no es detecta cap punt de millora del propi procés, i es queda a l'espera de poder fer una anàlisi una vegada s'hagi incorporat el ISPD al procés dels ISC.

ESADE_D2_03: Procés d'acreditació de títols oficials

A conseqüència de la **revisió periòdica** del SGIQ:

- En relació amb el [diagnòstic 20/02](#), que responia a la necessitat de crear un procés que definís com es duria a terme la renovació de l'acreditació institucional, al llarg del curs 2023-24, i després de la devolució realitzada per AQU de l'informe de seguiment de l'acreditació institucional, aquest procés ha estat redactat i s'incorporarà a la nova versió del SGIQ. Al llarg del curs 2024-25 se'n definiran els metaindicadors corresponents. Es tracta del procés "Procés de renovació de l'Acreditació Institucional" (pendent de codificació). Per a fer-ho, tal com estava previst en el diagnòstic de millora, s'ha revisat la resolució de 3 de març de 2022, de la Secretaria General de Universidades, per la qual es dicten instruccions sobre el procediment per a l'acreditació i reacreditació institucional, així com la guia per a l'acreditació institucional de centres universitaris, elaborada per AQU Catalunya. El nou procés inclou també la vinculació amb el corresponent procés transversal de la URL: MSGIQ-URL-FT-D0/04-A1. A partir del proper informe de seguiment, aquest nou procés (ESADE_D2_06) passarà a ser part de la revisió anual del sistema.

- De totes maneres, es decideix mantenir el procés ESADE_D2_03 d'acreditació de títols oficials, per tenir-lo en compte si en algun moment del temps es revocqués l'acreditació institucional.

ESADE_D2_04: Procés per a l'elaboració dels Informes de Seguiment de Centre (ISC)

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Acompliment del calendari per a l'elaboració de l'ISC	No (Data límit 30 abril, o la data límit que correspongui en anys seguiment acreditació institucional o reacreditació institucional)	Sí	Sí	Sí (Informe Seguiment Acreditació Institucional -ISAI-. Data límit AQU: Desembre 2023. Cobria fins al curs 21-22)	Sí (Informe Renovació Acreditació Institucional -IRAI)	Sí (Informe Renovació Acreditació Institucional -IRAI)
Percentatge d'assoliment dels plans de millora establerts amb termini en el curs corresponent	≥ 80%	n/a	LS: 93% BS: 93%	LS: 93% BS: 97%	BS: 96% LS: 95%	BS: 92% LS: 82%

Taula 7: Metaindicadors procés ESADE_D2_04

D'aquestes dades es desprèn que ambdós centres d'Esade elaboren els seus Informes de Seguiment de Centre (ISC) de manera puntual cada curs acadèmic tal com estableix el procés, coordinant les activitats i les persones responsables implicades i n'elabora els informes, n'analitza les dades i proposa els plans de millora pertinents per a la millora continuada de cadascun dels seus programes, dels quals en fa un seguiment adequat.

Els metaindicadors es revelen com a útils per a detectar possibles endarreriments en el calendari i en conseqüència poder-ne analitzar els motius. De la mateixa manera, el percentatge dels plans de millora assolits ens indiquen si estem en el bon camí pel que fa a la implantació de les millores planificades. En els darrers cursos acadèmics, se segueix estant per sobre del percentatge de plans de millora assolits, el que indica un esforç evident per avançar en els objectius de la millora contínua.

ESADE_D2_05: Procés per a l'auditoria interna de programes propis

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Nombre d'auditories realitzades anualment	≥ 1 per trienni	0	0	1	0	0

Taula 8: Metaindicador procés ESADE_D2_05

Tal com es pot observar en les dades recollides en aquest metaindicador, l'última auditoria interna realitzada va ser el curs 21-22 i no s'ha cregut necessari fer-ne cap altra de moment en els títols propis fins el curs 24-25, que s'inclourà en el proper informe de seguiment.

Directriu 3: Com Esade desenvolupa els seus programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant

ESADE_D3_01: Procés genèric d'admissions als programes

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Ràtio nombre de candidats que arriben al comitè d'admissions/demanda	≥ 80%	FT MBA: 89% EMBA: 92% MMBA: 75% MUA: 95% MSc: 83% Graus BS: 89% Graus LS: 92% PhD: 100% MRes: 73%	FT MBA: 88% EMBA: 91% MMBA: n/a MUA: 91% MSc: 88% Graus BS: 91% Graus LS: 94% PhD: 100% MRes: 88%	FT MBA: 92% EMBA: 88% MMBA: 81% MUA: 88% MSc: 87% Graus BS: 90% Graus LS: 94% PhD: 100% MRes: 86%	FT MBA: 92% EMBA: 91% MMBA: 83% MUA: 90% MSc: 87% Graus BS: 88% Graus LS: 91% PhD: 100% MRes: 86%	FT MBA: 89% EMBA: 87% MUA: 92% MSc: 81% Graus BS: 88% Graus LS: 88% PhD: 100% MRes: 92%

Taula 9: Metaindicador procés ESADE_D3_01

D'aquestes dades es desprèn el següent:

- El procés d'admissions és un procés sòlid i ben consolidat. El seguiment individualitzat de les persones que s'interessen per les nostres titulacions és una de les claus per aconseguir que moltes d'elles finalitzin el procés d'admissió arribant al comitè d'admissions corresponent.
- En el curs acadèmic 2023-24, dels programes dels quals hem recollit dades, tots presenten una ràtio dins dels percentatges desitjats.

ESADE_D3_02A: Procés de mobilitat de l'estudiant Outgoing

ESADE_D3_02B: Procés de mobilitat de l'estudiant Incoming

A conseqüència de la **revisió periòdica** del SGIQ:

- En relació amb els metaindicadors, i tal com s'indicava al darrer informe de seguiment, en les reunions amb el Servei de Relacions Internacionals, es va detectar la necessitat d'elaborar una enquesta a l'estudiantat *Incoming* i *Outgoing* en acabar la seva estada per a valorar-ne la satisfacció i recollir la seva opinió sobre els diferents aspectes de la mobilitat. Un cop aquestes enquestes estiguessin implantades, el seu resultat es convertirien en un metaindicador més d'aquests processos. Per això es va elaborar el [Diagnòstic 22/02](#), que està en procés d'assoliment. Al llarg del curs 23-24 i 24-25 la unitat de Qualitat d'Esade ha iniciat un projecte per tal d'inventariar totes les enquestes de la institució. En aquest projecte es redibuixarà tot el sistema d'enquestes i recollida d'informació per a la millora contínua. Un cop el projecte estigui finalitzat, podrem actualitzar aquest diagnòstic adientment.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Nombre de <i>partners</i> (per programa) per ambdós processos	<80% de la xifra de l'any acadèmic anterior	GED 67 BBA 80	GED 77 BBA 77	GED 79 BBA 87	GED 81 BBA 83 GEL Politics 21 GEL Economics 17	GED 81 BBA 87 GEL/GDL Politics 35 GEL/GDL Economics 33
Ràtio d'intercanvis realitzats/intercanvis assignats (per programa) per a alumnat Incoming	<85%	GED 100% BBA 100%	GED 100% BBA 100%	GED 100% BBA 100%	GED 100% BBA 100% GEL 100%	GED 100% BBA 100% GEL/GDL 100%

Taula 10: Metaindicadors processos ESADE_D3_02A i ESADE_D3_02B

El nombre de *partners* en tots els programes és l'adequat per oferir intercanvis suficients i atractius a l'alumnat tendeix en la majoria dels casos. Pel cas del GDL, que ofereix l'intercanvi per primer cop el curs 2023-24, l'evolució s'avaluarà en els pròxims cursos. De totes maneres, l'augment d'oferta per a GEL/GDL és significativa i adient per a la incorporació d'aquest nou programa.

Per altra banda, en aquests cursos no s'ha hagut d'anul·lar cap intercanvi assignat.

ESADE_D3_04: Procés per a l'orientació professional

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Percentatge d'estudiantat que omple el qüestionari de preferències en els programes MBA, MSc i BBA	<55%	n/a	n/a	45%	50%	Sí (BS: 78% LS: 87%)
Percentatge de col·locació al cap de 3 mesos des de la finalització del programa	<90%	n/a	n/a	90%	90%	BS: 93% LS: 96%

Taula 11: Metaindicadors procés ESADE_D3_04

El percentatge d'estudiantat que omple el qüestionari de preferències d'ocupació és una eina de seguiment molt útil per al Servei de Carreres. Fins a l'any passat, no assolien els mínims establerts. Tal com s'explicava a l'informe anterior, el SCP va dibuixar un pla de millora dins el seu servei per a assolir aquesta xifra no més tard del curs acadèmic 2024-25, i de fet l'han assolida sense problema un curs abans del previst, doncs ha estat una de les seves prioritats per a la millora del servei d'orientació professional.

En el darrer informe de seguiment, el SCP es va establir l'objectiu d'implantar una enquesta de satisfacció global sobre el servei ([diagnòstic de millora 22/03](#)). Al llarg del curs 23-24 la unitat de Qualitat d'Esade inicia un projecte per tal d'inventariar totes les enquestes de la casa. Al llarg d'aquest projecte s'ha identificat que l'enquesta de satisfacció global amb el Servei de Carreres ja existeix i que les dades resultants arriben al director de programa, però no al propi Servei de Carreres. S'inclou en el

projecte un procés per a garantir que cada responsable de servei/àrea d'Esade rebrà les dades que li corresponen. Se seguirà actualitzant l'evolució d'aquest diagnòstic en els informes següents.

[ESADE_D3_05A: Procés de reclamacions, al·legacions o suggeriments \(Alumnat\)](#)

[ESADE_D3_05B: Procés de reclamacions, al·legacions o suggeriments \(Personal\)](#)

A conseqüència de la **revisió periòdica** del SGIQ:

- Pel que fa al [Diagnòstic 21/01](#), es va crear tal com estava previst una *task force* per a analitzar la unificació de canals, quedant així realitzada l'acció 1. Es preveia que al llarg del curs 2023-24 es podrien dur a terme l'acció 2 i determinar la via o vies d'accés i comunicar-ho a la comunitat. Tal com es va explicar en el darrer informe es va afegir una acció 3, que implicava revisar com el resultat d'aquesta *task force* afectava a la redacció dels dos processos i a la definició de nous metaindicadors. No obstant, tot i l'intent d'unificar els diferents canals de queixes i denúncies, s'ha decidit desestimar aquest diagnòstic temporalment. Esade està sota un moment de molts canvis estructurals i, en un futur, un cop estiguin consolidats, es valorarà reobrir el diagnòstic. Cal però posar de manifest que actualment les vies en funcionament per a interposar queixes, denúncies, suggeriments, reclamacions i al·legacions, funcionen de manera eficaç i sense entrebancs.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Nombre de casos atesos pel Defensor Universitari (alumnat)	≥ 4	11	6	5	8	8
Nombre de casos atesos pel Defensor Universitari (personal)	≥ 2	4	2	1	5	7

Taula 12: Metaindicadors processos ESADE_D3_05A i ESADE_D3_05B

De la lectura de les dades es desprèn que s'ha de fer una revisió d'aquest metaindicador, perquè no creiem que la seva lectura ajudi ala revisió del propi indicador, ja que el nombre de casos atesos no és l'objectiu del procés, sinó que seria l'assegurament que les persones afectades tinguin els canals clars i disponibles, assegurant sempre la seva confidencialitat.

[ESADE_D3_06: Procés de tutorització acadèmica](#)

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
PATs publicats a la web pública (1x programa/crus acadèmic)	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Taula 13: Metaindicador procés ESADE_D3_06

D'aquestes dades es desprèn el següent:

El fet que els PATs de tots els programes oficials d'Esade es revisin anualment i es publiquin a la web pública, garanteix la transparència del procés i el compromís d'Esade amb un acompanyament, rigorós i adaptat a cada programa, de tot l'estudiantat durant el seu procés formatiu. Mitjançant aquesta publicació l'estudiant sap què pots esperar a nivell de serveis i també quin acompanyament té a disposició i pot sol·licitar. El metaindicador es revela útil per a fer un seguiment de la publicació i detectar possibles carències d'informació.

ESADE_D3_07: Procés de realització de pràctiques externes

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

El **metaindicador recollit** aporta les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Temps mitjà de signatura de conveni de pràctiques (en dies hàbils)	<5	n/A	6	6	7	8

Taula 14: Metaindicador procés ESADE_D3_07

El càlcul d'aquest metaindicador ve marcat pel responsable del procés, que ha patit un període d'inestabilitat pel que fa als recursos humans disponibles, i no ha pogut fer el seguiment habitual dels convenis de pràctiques des de l'inici de la petició per part de l'estudiantat; la qual cosa s'han tancat els convenis amb cert retard. Per tant, el resultat d'aquest indicador s'ha vist modificat respecte al curs anterior. Caldrà analitzar en la propera recollida de dades, si l'alarma és adequada o no.

Això ha suposat que les dades no tinguin una evolució tan positiva com la que es duia. Haurem de veure l'evolució d'aquest indicador dels propers cursos per valorar si cal prendre noves mesures per a tornar a les dades desitjades.

Directriu 4: Com Esade garanteix i millora la qualitat del seu personal acadèmic i d'administració i serveis

- En relació amb el [diagnòstic 19/06](#), i tal com es va explicar en l'informe anterior, al llarg del curs 2022-23 es va fer una primera reunió amb la direcció del Departament de Persones per ubicar tota la documentació i buscar la millor manera de garantir l'accés de tots els grups d'interès. Al llarg del curs 2023-24, amb una departament de persones ja reestructurat, s'han dut a duen a terme les reunions pertinents per tal de garantir l'accés a la documentació derivada dels processos de persones. Tota aquesta documentació està accessible dins del *sharepoint* del SGIQ/IRAI dins dels seus processos corresponents (ESADE_D4_04B i ESADE_D4_05A). En conseqüència, es tanca aquest diagnòstic.
- Pel que fa al [diagnòstic 21/03](#), que tenia com a objectiu definir un nou procés referent a l'avaluació de l'acompliment del PAS, aquest segueix pendent Es confia assolir-lo al llarg del curs 2024-25.

ESADE_D4_01: Procés de definició de la política de professorat

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Nombre de documents generats en cas d'actualització	≥3	No hi ha hagut cap modificació	No hi ha hagut cap modificació	No hi ha hagut cap modificació	No hi ha hagut cap modificació	No hi ha hagut cap modificació

Taula 15: Metaindicador procés ESADE_D4_01

L'Estatut de Professorat d'Esade vigent va ser aprovat pel Patronat el 14 de març de 2011. Des de llavors no ha patit cap modificació.

ESADE_D4_02: Procés d'avaluació i reconeixement de la contribució del professorat

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Percentatge de professorat avaluat (de manera que cada 3 anys avaluem el 100% de cada centre d'Esade) – Business School	25%<X<50%	31,8%	32,3%	33,3%	25,9%	36,4%
Percentatge de professorat avaluat (de manera que cada 3 anys avaluem el 100% de cada centre d'Esade) – Law School	25%<X<50%	25%	24,1%	21,7%	28,6%	47,1%

Taula 16: Metaindicadors procés ESADE_D4_02

En aquest metaindicador, s'ha marcat com a alarma anual, que s'avaluïn més del 25% però menys del 50% tot i que l'objectiu és l'avaluació del 100% cada tres anys. Ens ha semblat interessant per la bon funcionament del procés, assegurar que no es fan totes les avaluacions previstes en 3 anys, en un període més curt, i per això s'ha indicat que cada any no es pot fer més del 50% dels professors.

D'aquestes es desprèn el següent:

- Els càlculs d'aquest indicador es fan sobre el total de professorat que és membre del claustre d'Esade, elegible segons els criteris del [Manual de l'Avaluació de l'Activitat Docent del Professorat de la Universitat Ramon Llull](#).
- La Business School ha avaluat en la darrera aplicació del Manual Docentia més del 36% del seu professorat elegible per a la convocatòria, que està dins dels marges desitjables.
- La Law School presentava en els cursos 19-20 i 20-21 xifres per sota del desitjat. Per això es va definir el [diagnòstic de millora 22/04](#), per tal d'identificar-ne les causes, buscar solucions, implantar-les i avaluar-ne el resultat. Un cop dutes a terme les accions planificades, es va detectar que no s'havia filtrat bé el professorat elegible (per haver fet un mínim de 12 ECTS de docència i per portar un mínim de 2 anys a la URL, l'indar de participació referenciat al manual d'Avaluació docent (DOCENTIA) de la URL). Fet això, en el darrer curs, la facultat de dret va avaluar al 47% dels seu professorat elegible, recuperant una xifra adequada per al correcte compliment del procés.
- El metaindicador es revela com a útil per tal d'ajudar a mantenir els percentatges de professorat avaluat dins del que és recomanable, garantint així la qualitat de la docència.

ESADE_D4_03: Procés promoció del professorat

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Percentatge de processos de promoció finalitzats/iniciats – Business School	≤ 90%	100%	100%	100%	100%	100%
Percentatge de processos de promoció finalitzats/iniciats – Law School	≤ 90%	n/a	n/a	n/a	100%	100%
Percentatge dels <i>assistant professors</i> amb el període de <i>tenure</i> iniciat que passen el procés de promoció/total d'aquest perfil de professorat – Business School	≤ 90%	100%	100%	100%	100%	100%
Percentatge dels <i>assistant professors</i> amb el període de <i>tenure</i> acabat que passen el procés de promoció/total d'aquest perfil de professorat – Law School	≤ 90%	n/a	n/a	n/a	100%	100%

Taula 17: Metaindicadors procés ESADE_D4_03

ESADE_D4_04A: Procés de reclutament i selecció del professorat

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Nombre de places que queden desertes/places obertes – Law School	≥ 40%	n/a	0%	n/a	0%	0%
Nombre de places que queden desertes/places obertes – Business School	≥ 40%	28%	0%	22%	12%	0%

Taula 18: Metaindicadors procés ESADE_D4_04A

De les dades del metaindicador, se'n desprèn que a la Business el procés funciona correctament, i que a la Law s'ha anat millorant de manera que aquest últim any, s'han cobert al 100%

ESADE_D4_04B: Procés de reclutament i selecció del PAS

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Nombre de processos finalitzats fora de termini/processos totals (30 dies des de necessitat de negoci fins a la contractació)	≤ 20%	n/a	n/a	26%	22%	33%

Taula 19: Metaindicador procés ESADE_D4_04B

Aquest metaindicador ofereix dades sobre l'agilitat del procés i la qualitat del servei de selecció. Suposa una eina de seguiment molt útil per a la Direcció de Persones. Fa tres anys que la institució està en processos de canvis organitzatius, cosa que genera una fluctuació en els recursos humans. Atesa aquesta realitat, es considera adient analitzar aquest indicador en el moment que s'estabilitzi l'estructura organitzativa. A més, el responsable del procés es planteja redefinir el nombre de dies de resposta a les necessitats de selecció.

ESADE_D4_05A: Procés de formació i desenvolupament del personal

A conseqüència de la **revisió periòdica** del SGIQ:

- Tal com es va explicar en l'informe de seguiment anterior, la Direcció de Persones va decidir implantar una enquesta que recollir la satisfacció global de les persones usuàries de les accions formatives per a cada curs acadèmic. És per això que es va definir un pla de millora ([diagnòstic 22/05](#)) per a elaborar i implantar aquesta enquesta. Es preveu que al llarg del curs 2024-25 la direcció de persones elabori una nova proposta formativa del personal per àrees temàtiques. Es considera que fins que aquest curs no hagi passat, no es podrà realitzar una enquesta de satisfacció. Un cop aquesta enquesta estigui implantada, es faran servir els seus resultats com a metaindicador d'aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Publicació pla de formació anual en el període establert (30 octubre del curs en funcionament)	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Taula 20: Metaindicador procés ESADE_D4_05A

De les dades del metaindicador, se'n desprèn que la unitat de People s'assegura que cada any es publiqui el pla de formació responnent a les necessitats del persona.

ESADE_D4_05B: Procés de formació i desenvolupament del professorat

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
% PDI que es beneficia de la formació	< 30%	40%	44%	27%	44%	55%
% PDI que rep assessorament individual (facin 1 o més consultes)	< 30%	n/a	63%	57%	36%	72%
Publicació pla de formació anual en el període establert (31 desembre del curs en funcionament)	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Taula 21: Metaindicadors procés ESADE_D4_05B

D'aquestes dades es desprèn el següent:

La labor que fa el [CTL](#) en l'acompanyament al professorat en el seu desenvolupament, actualització i innovació de la seva competència docent, té un impacte directe en l'augment de la qualitat del procés de *teaching & learning*. Dels metaindicadors recollits, es desprèn que el pla de formació anual s'elabora i arriba puntualment a tot el professorat.

A més, el % de professorat que s'ha beneficiat de les propostes formatives ha crescut significativament en el darrer curs del 44% al 55%. Aquesta pujada es deu a una necessitat formativa creixent relacionada amb l'ús de noves eines d'intel·ligència artificial i també al fet de tenir una oferta més àmplia i diversificada. La pujada més significativa però ha estat la del % de professorat que rep assessorament individual, de manera customitzada, que s'ha doblat en el darrer curs, del 36% al 72%, i que es deu, de nou, a la demanda de suport derivat de l'ús de noves eines d'intel·ligència artificial. Així doncs, després de la davallada en situació de post-pandèmia, les xifres s'han normalitzat i han superat els nombres d'abans de la COVID.

Directriu 5. Com Esade garanteix la qualitat dels seus recursos materials i serveis

ESADE_D5_01: Procés d'anàlisi i implementació de les necessitats referents a recursos materials i serveis

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Nombre de reunions de la Comissió de Serveis Corporatius – Direccions de Programa	≤ 4	2	4	4	5	5
Pla de Sistemes elaborat puntualment (abans del 31 de juliol)	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Taula 22: Metaindicadors procés ESADE_D5_01

D'aquestes dades es desprèn que el procés funciona correctament:

- la Comissió de Serveis Corporatius es reuneix més de 4 cops l'any per revisar i analitzar les necessitats, millores i incidències amb les direccions de programa
- el Pla de sistemes és elaborat anualment per analitzar els nous projectes del curs següent i prioritzar-los, així com també, dotar-los dels recursos necessaris.

ESADE_D5_02: Procés per a la gestió de la millora continuada del SIC

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Nombre de reunions de la Comissió de Recursos Digitals	<1	2	1	1	2	1
Realització pla d'acció anual dins del termini establert (30 setembre)	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Taula 23: Metaindicadors procés ESADE_D5_02

D'aquestes dades es desprèn que el procés funciona correctament:

- la Comissió de recursos digitals es reuneix un cop l'any per avaluar el funcionament del curs i la previsió del curs vinent,
- i el pla anual es realitza puntualment per donar resposta a les necessitats detectades per l'any en curs.

ESADE_D5_03: Procés per a la gestió de la millora continuada del TIC

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Nombre de tiquets	<i>(Indicador de salut del procés)</i>	n/a	25.350	28.083	29.432	33.129
Ràtio de peticions/errrors (dins el total de tiquets)	<i>Que hi hagués més errors que peticions</i>	n/a	52,66% peticions 47,34% errors	62,95% peticions 37,05% errors	65,56% peticions 34,44% errors	68,92% peticions 31,07% errors
Valoració mitjana del tiquet (sobre 5)	<4	n/a	4,73	4,79	4,9	4,8

Taula 24: Metaindicadors procés ESADE_D5_03

D'aquestes dades es desprèn que el Servei de Tecnologies de la Informació i la Comunicació recull peticions de les diferents unitats acadèmiques, serveis i estudiants; les analitza i un cop executades les accions que se'n deriven, n'avalua la satisfacció de la persona/unitat/servei que han sol·licitat la petició. Els metaindicadors, doncs, aporten informació útil i rellevant.

L'indicador del nombre de tiquets és només un indicador de salut del procés, doncs ens informa sobre la quantitat de tiquets que rep, registra i per tant analitza el TIC al llarg d'un curs acadèmic. El fet que hagin augmentat el nombre global de tiquets, especialment en el curs 2023-24, no indica que el servei hagi perdut qualitat. Normalment el nombre de tiquets depèn del nombre de nous projectes que s'hagin implantat aquell curs i que per tant generen en un començament més volum de peticions/errades que s'han de gestionar.

Com es pot veure, la valoració mitjana del tiquet segueix sent molt elevada, indicador de satisfacció clau que evidencia que la millora continuada és una prioritat per al TIC.

ESADE_D5_04: Procés per a la gestió de la millora continuada d'Academic Affairs

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Ràtio de tiquets tipus "error"/total de tiquets (errors de procés)	<i>Tendència a l'alça en el ràtio respecte el període anterior</i>	n/a	n/a	23%	21%	17%
Ràtio de tiquets tipus "error"/total de tiquets (errors tècnics)	<i>Tendència a l'alça en el ràtio respecte el període anterior</i>	n/a	n/a	49%	49%	50%

Taula 25: Metaindicadors procés ESADE_D5_04

D'aquestes dades es desprèn que:

- La unitat d'Academic Affairs, de la mateixa manera que ho fan altres serveis i unitats d'Esade, funciona amb un sistema de *ticketing* a través del qual rep i registra totes les peticions al llarg del curs. El seu indicador del fet que les millores implantades i el suport que ofereixen estan

sent efectius és que la ràtio de tiquets per errors de procés o tècnics amb relació al total de tiquets tendeixi a la baixa.

- La ràtio de tiquets d'errors de procés ha baixat significativament en el darrer curs acadèmic. Aquesta indica el nivell de coneixement dels processos de gestió acadèmica per part de les persones usuàries. L'equip de millora continua d'*Academic Affairs* té a disposició de les persones usuàries informació actualitzada i clara sobre l'ús correcte del sistema i confia que aquesta ràtio continuarà tendint a la baixa en els pròxims cursos.
- Per altra banda, la ràtio de tiquets d'errors tècnics ha patit una lleugera pujada en el curs 2022-23. Aquesta indica el nivell de funcionament dels sistemes utilitzats als processos de gestió acadèmica. Serveix per a identificar els punts febles del sistema i decidir on invertir en solucions a mitjà-llarg termini. El fet que aquest indicador no hagi evolucionat com estava previst en els darrer cursos es deu a la manca d'estabilització dels sistemes de planificació acadèmica. És per això que des d'*Academic Affairs* s'està desenvolupant un projecte d'un nou *software* que substituirà el sistema actual.

ESADE_D5_05: Procés per a la gestió de la millora continuada de Serveis Generals

La **revisió periòdica** del SGIQ no ha comportat cap modificació en aquest procés.

Els **metaindicadors recollits** aporten les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Ordres de treball (OTs) tancades vs creades	<95%	n/a	n/a	99%	99%	98,8%
Percentatge d'execució dels projectes inclosos al pla d'inversions aprovat pel Patronat	<85%	93%	100%	89%	90%	98%

Taula 26: Metaindicadors procés ESADE_D5_05

Directriu 6: Com Esade recull i analitza els resultats per a la millora dels seus programes

ESADE_D6_01: Procés de recollida i anàlisi de la informació dels programes formatius

A conseqüència de la **revisió periòdica** del SGIQ:

- A l'hora de redactar la versió 5.0. del manual, es valorarà la viabilitat de crear subprocessos d'aquest procés per poder ampliar informació i fer una millor anàlisi del funcionament de cadascun dels subprocessos. Per exemple, la recollida d'informació sobre la satisfacció dels grups d'interès segueix una ruta diferent a la recollida d'informació dels indicadors acadèmics. Per tant, també s'haurien de definir nous metaindicadors.

El **metaindicador recollit** aporta les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Nombre de tipus d'enquestes dutes a terme pel centre sense incidències i en el temps establert	≠4 (A partir 21-22) ≠3 (19-20 i 20-21)	3	3	4	3	4

Taula 27: Metaindicador procés ESADE_D6_01

Els quatre tipus d'enquestes que actualment duu a terme el centre són: Assignatura/Professorat; enquesta 1r curs de graus; final de període i *teaching experience*.

ESADE_D6_02: Procés de recollida i anàlisi de la informació de les persones titulades

A conseqüència de la **revisió periòdica** del SGIQ:

- A l'hora de redactar la versió 5.0. del manual, es valorarà la viabilitat de crear dos processos diferenciats: un en relació a l'anàlisi de la satisfacció dels titulats i l'altra per a la recollida de dades per a l'empleabilitat.

El **metaindicador recollit** aporta les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
El percentatge d'informació recollida aconsegueix els mínims establerts pels estàndards MBACSEA	≤75% (Percentatge d'estudiantat de qui s'obté informació en el conjunt de les titulacions)	n/a	n/a	Sí (87%)	Sí (87%)	Sí (BS: 94% LS: 99%)

Taula 28: Metaindicador procés ESADE_D6_02

D'aquestes dades es desprèn el següent:

Tal com es veu a la taula en els darrers cursos dels quals es disposen dades, en el curs 2023-2024 la recollida de dades ha estat molt elevada i això ofereix una informació molt valuosa de cara al seguiment de la qualitat dels nostres programes.

ESADE_D6_03: Procés de recollida d'indicadors pel Pla Estratègic Institucional – PEI

A conseqüència de la **revisió periòdica** del SGIQ:

El metaindicador dissenyat per a la revisió d'aquest procés és: Pla de millora elaborat puntualment i en l'últim informe de seguiment es va indicar:

El metaindicador definit a l'apartat de "Seguiment i mesura del procés" per al seguiment d'aquest procés feia referència al "Pla de millora anual elaborat puntualment". Donat que en l'any 2022-23 es realitza el canvi de PEI, es recolliran dades d'aquest metaindicador a partir del curs 2023-24.

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors	
	Alarma	2023-24
Pla de millora elaborat puntualment	<1any	No

Taula 28b: Metaindicador procés ESADE_D6_03

Atesos els canvis organitzatius que ha patit Esade des del curs 2022-23, no s'ha realitzat cap pla de millora perquè no s'han pogut analitzar els diferents objectius del PEI i alguns d'ells s'han modificat. Per tant, es considera que aquest procés necessita una revisió, ja que es modificaran els òrgans de gestió del mateix i la documentació resultant, així com també el metaindicador de seguiment.

- **Directriu 7. Com Esade publica la informació i ret comptes sobre els seus programes formatius**

ESADE_D7_01: Procés de publicació d'informació i rendició comptes

A conseqüència de la **revisió periòdica** del SGIQ:

- En referència al redisseny del procés ESADE_D7_01, el [Diagnòstic 19/08](#) ha estat assolit tal com estava previst al llarg del curs 2023-24. Al llarg del curs 2022-23, s'havien dut a terme les accions 2 i 3. Quedava pendent l'acció 1, que era el propi redisseny del procés. Aquest s'inclourà a la nova versió del SGIQ v5.0, juntament amb una revisió dels metaindicadors.

El **metaindicador recollit** aporta les següents dades:

Metaindicadors SGIQ	Control d'indicadors					
	Alarma	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Memòria anual (per curs acadèmic) d'Esade elaborada i publicada puntualment	No (Publicada posteriorment al 30 de maig del curs següent)	Sí	Sí	Sí	Sí	Pendent de publicació, dins del termini establert
InfoCEX trimestrals elaborats i publicats puntualment	No (Publicats més tard que durant el trimestre posterior)	n/a	n/a	n/a	Sí	Sí

Taula 29: Metaindicadors procés ESADE_D7_01

D'aquestes dades es desprèn que Esade elabora i publica puntualment la [memòria anual](#) a la web pública. A més, des del curs 2022-23 Esade publica a la seva intranet (MyEsade) el resum trimestral dels temes acadèmics, i d'altres rellevants, que es tracten en les reunions del Comitè Executiu.

Creiem que el nou metaindicador que recull les publicacions de les decisions del CEX és positiu i interessant per a l'avaluació del procés, especialment pel que fa a la rendició de comptes i transparència

III. Valoració de la revisió del SGIQ

El SGIQ d'Esade es consolida any rere any. Aquest curs acadèmic s'han recollit per segon cop els resultats dels metaindicadors definits i inclosos en els processos en cursos anteriors. Gràcies a això s'ha pogut fer l'anàlisi de l'eficàcia dels processos amb més profunditat. La conclusió a la qual s'arriba és que els processos del sistema funcionen majoritàriament de manera eficient i que aquests metaindicadors són una eina adequada per a la millora continua. La revisió sistemàtica i la recollida dels metaindicadors impliquen reunions periòdiques amb les persones propietàries dels processos i els seus equips, cosa que ajuda a la consolidació del SGIQ com a eina de qualitat i de seguiment. El fet de mantenir els processos al dia fa que siguin útils per a tota la comunitat com a referència del bon funcionament de la institució.

Aquesta segona recollida de dades dels metaindicadors també ens ha permès seguir-ne fent una reflexió per assegurar que s'obté la informació necessària per donar resposta als objectius de cada procés; és per això, que en alguns casos, es preveu afegir algun metaindicador més, o modificar els existents.

Aquesta anàlisi, fa palès que els metaindicadors són la principal eina per a la millora contínua dels processos

Adicionalment, les persones propietàries dels diferents processos han valorat molt positivament l'anàlisi feta a partir dels resultats recollits.

En aquesta revisió del sistema s'han pogut tancar 8 dels diagnòstics de millora plantejats, cosa que garanteix que, des de la certificació del sistema, s'estan consolidant les recomanacions de millora que vam rebre i per tant el SGIQ és cada poc més sòlid. Això és un element positiu de cara a la renovació de l'acreditació institucional.

a. Punts forts

De la revisió del SGIQ al llarg del curs 2023-2024 destaquem:

- Sistema d'anàlisi del SGIQ mitjançant els metaindicadors
- Actualització de la directriu 7
- Assoliment dels diagnòstics de millora previstos per a aquest curs acadèmic i, fins i tot, el tancament de diagnòstics del curs vinent.

b. Àrees de millora

Encara treballem per a tenir un SGIQ 100% actualitzat, que esperem tenir-lo amb la finalització de la versió 5.0 . Tot i això, es detecten unes àrees de millora:

- Seria necessari fer un pla de comunicació global del sistema.
- Disposar d'un sistema integrat de la gestió de tots els processos.

IV. Propostes de millora

A continuació es relacionen totes les propostes de millora incloses en aquest apartat segons l'ordre d'aparició posterior, on hi ha el detall de cadascuna:

Diagnòstic 19/02	Identificació, anàlisi i unificació dels indicadors claus de cada procés mitjançant la revisió del POAQ.
Diagnòstic 19/06	Integració de les dades del personal no docent vinculades als processos del SGIQ propietat del/de la Director/a de Persones
Diagnòstic 19/08	Redissenyar el procés ESADE D7_01
Diagnòstic 20/02	S'ha detectat la necessitat d'afegir el procés de reacreditació institucional
Diagnòstic 21/01	Coordinar els diferents canals dels que disposa l'estudiantat i el PAS/PDI per fer arribar les seves queixes/denúncies/suggeriments/reclamacions/al·legacions a l'òrgan competent
Diagnòstic 21/03	Definir un nou procés referent a l'avaluació de l'acompliment del PAS
Diagnòstic 21/06	Actualitzar SGIQ per a adaptar-se al nou marc legal
Diagnòstic 22/01	Analitzar la funció del CPOR de fer un anàlisi global del portafoli de programes d'Esade, quan no hi ha noves propostes a valorar
Diagnòstic 22/02	Elaborar i implantar una enquesta de satisfacció a l'estudiantat que participa en processos de mobilitat outgoing i incoming i afegir els resultats de l'enquesta com a metaindicador dels processos ESADE_D3_02A i ESADE_D3_02B
Diagnòstic 22/03	Elaborar i implantar una enquesta de satisfacció del Servei de Carreres Professionals i afegir els resultats de l'enquesta com a metaindicador del procés ESADE_D3_04
Diagnòstic 22/04	Identificar les causes de la baixa participació del professorat de la facultat de Dret al Docència i millorar-ne els nombres
Diagnòstic 22/05	Elaborar i implantar una enquesta de satisfacció anual del personal que participa en les formacions i afegir els resultats de l'enquesta com a metaindicador del procés formació i desenvolupament (ESADE_D4_05A)
Diagnòstic 23/01	Elaborar el procés ESADE_D6_04, sobre resultats d'aprenentatge
Diagnòstic 23/02	Elaborar procés de mobilitat de PDI

a. Valoració de les propostes de millora dels darrer informes

Diagnòstic 19/02	Identificació, anàlisi i unificació dels indicadors claus de cada procés mitjançant la revisió del POAQ.
Identificació de les causes	De l'informe de certificació es deriva la necessitat d'unificar els indicadors que es repeteixen i de crear diferents quadres de comandament per als diferents grups d'interès.
Objectius a assolir	1. Garantir l'accessibilitat de tots els agents implicats. 2. Garantir la seva transversalitat i interrelació.
Accions proposades	1. Revisió global dels indicadors amb els seus propietaris. 2. Creació dels <i>SharePoint</i> per a cada unitat o servei. 3. Anàlisi conjunta de tots els indicadors a través del POAQ.
Prioritat	ALTA
Responsable	Q&DP
Terminis	Curs 2021-22 i 2022-23. Ampliació a 2024-25.
Valoració: Objectiu EN PROCÉS D'ASSOLIMENT. Queda pendent la realització de l'acció 2 en el curs 2024-25 tal com estava previst. Acció 1 REALITZADA. Acció 2 EN PROCÉS DE REALITZACIÓ. S'estan incorporant totes les evidències que exigeix el procés de renovació de l'acreditació institucional al gestor documental (<i>SharePoint</i>). Es preveu que estarà finalitzat abans del lliurament de la documentació (Febrer 2025) per a la renovació de l'acreditació institucional. Acció 3 REALITZADA.	

Diagnòstic 19/06	Integració de les dades del personal no docent vinculades als processos del SGIQ propietat del/de la Director/a de Persones
Identificació de les causes	De l'informe de certificació es deriva la necessitat de tenir la documentació del personal no docent vinculada al SGIQ ubicada i amb garantia d'accés per a tots els grups d'interès.
Objectius a assolir	Disposar de tota la documentació relacionada amb els processos del SGIQ propietat del/de la Director/a de Persones per tal de garantir l'accés als mateixos per part de tots els grups d'interès.
Accions proposades	1. Reunir-se amb el/la Directora/a de Persones per a ubicar tota la documentació i buscar la millor manera de garantir l'accés de tots els grups d'interès. 2. Un cop realitzat aquest diagnòstic, dur a terme allò acordat.
Prioritat	ALTA
Responsable	Direcció de Persones
Terminis	Curs 2021-22 a 2023-24
Valoració: Objectiu: ASSOLIT. Acció 1: REALITZADA. Al llarg del curs 2022-23 es va fer una primera reunió amb la direcció del Departament de Persones per ubicar tota la documentació i buscar la millor manera de garantir l'accés de tots els grups d'interès. Al llarg del curs 2023-24, amb una departament de persones ja reestructurat, es duen a terme les reunions pertinents per tal de garantir l'accés a la documentació derivada dels processos de persones. El Departament de Persones ha elaborat una carpeta amb tota la documentació. Acció 2: REALITZADA. Es vincula la carpeta creada pel Departament de Persones a la carpeta del <i>sharepoint</i> del SGIQ/IRAI dels processos corresponents (ESADE_D4_04B i ESADE_:D4_05A).	

Diagnòstic 19/08	Redissenyar el procés ESADE D7_01
Identificació de les causes	En l'informe de certificació de la implantació del SGIQ es detecta la necessitat de redissenyar aquest procés.
Objectius a assolir	Aconseguir que la informació pública sigui completa i accessible i el procés faciliti la rendició de comptes.
Accions proposades	1. Reunions amb els agents responsables del procés per a redissenyar-lo. 2. Establir mecanismes d'actualització de la informació pública. 3. Dissenyar un gestor documental que faciliti la rendició de comptes.
Prioritat	ALTA
Responsable	Q&DP i Direccions de Màrqueting i Comunicació
Terminis	Cursos 2021-22 a 2023-24
Valoració: Objectiu: ASSOLIT. El procés ESADE_D7_01 ha estat redissenyat. S'incorporarà a la versió 5 del SGIQ quan l'informe de seguiment corresponent al curs 23-24 sigui aprovat pel CEX i la URL. Acció 1: REALITZADA. Després de les reunions dutes a terme amb els agents responsables del procés, s'ha redissenyat el procés ESADE_D7_01. Acció 2: REALITZADA. Es publica puntualment la informació pública relacionada amb els programes formatius, com ara: accés als estudis, matrícula, planificació operativa dels curss, pla d'estudis, professorat, pràctiques externes, mobilitat i treball final. Al llarg dels darrers cursos s'han automatitzat els mecanismes d'actualització de la informació. A més, la unitat de Qualitat, Acreditació i Rankings ha iniciat un projecte definició de procés intern de recollida de dades i informació rellevants per a tots els <i>outputs</i> de la unitat i, mitjançant aquest projecte, se seguiran optimitzant els mecanismes d'actualització de la informació pública. Acció 3: REALITZADA. El <i>sharepoint</i> creat al llarg del curs 2022-23 com a gestor documental arrel del procés de la renovació de l'acreditació institucional inclou l'accés als documents relacionats amb aquest procés.	

Diagnòstic 20/02	S'ha detectat la necessitat d'afegir el procés de reacreditació institucional
Identificació de les causes	Haver obtingut l'acreditació institucional fa palesa la necessitat de crear un procés que descrigui com es durà a terme la seva reacreditació i el corresponent informe de seguiment (ISAI).
Objectius a assolir	Definir un procés de reacreditació institucional que incorpori l'ISAI
Accions proposades	1. Revisar la resolució de 3 de març de 2022, de la Secretaria General de Universidades, per la qual es dicten instruccions sobre el procediment per a l'acreditació i reacreditació institucional. 2. Revisar l'actual procés d'acreditació de títols ESADE_D2_03 per a valorar i decidir si s'inclou en el mateix el procés de reacreditació o es redacta de manera independent. 3. Redacció del procés, incloent-ne la vinculació amb el corresponent procés transversal de la URL: MSGIQ-URL-FT-D0/04-A1.
Prioritat	ALTA
Responsable	Q&DP
Terminis	Curs 2021-22, 2022-23. Ampliat al 2023-2024
Valoració: Objectiu: ASSOLIT. Acció 1: REALITZADA. Acció 2: REALITZADA. S'ha decidit redactar un procés independent. Acció 3: REALITZADA. En el curs 2023-24 es va entregar el primer informe de seguiment de l'acreditació institucional a AQU, amb una devolució favorable. Després d'aquesta devolució, es va procedir a redactar el procés ESADE_D2_06: Procés de renovació de l'Acreditació Institucional, el qual s'incorporarà a la versió 5 del SGIQ.	

Diagnòstic 21/01	Coordinar els diferents canals dels que disposa l'estudiantat i el PAS/PDI per fer arribar les seves queixes/denúncies/suggeriments/reclamacions/al·legacions a l'òrgan competent
Identificació de les causes	La multiplicitat de vies d'accés per fer arribar les seves queixes/denúncies/suggeriments/reclamacions/al·legacions a l'òrgan competent
Objectius a assolir	Unificar els canals.
Accions proposades	1. Crear una <i>task force</i> que inclogui Defensor/a Universitari, Campus Manager, Auditor/a Intern/a, Serveis Jurídics, Departament de Persones i Unitat de Qualitat. 2. Determinar una única via d'accés i comunicar-la a tota la comunitat. 3. Revisar com el resultat d'aquesta <i>task force</i> afecta a la redacció dels 2 processos i a la definició de nous metaindicadors, i actualitzar-los.
Prioritat	MITJANA
Responsable	Auditor/a Intern/a
Terminis	Curs 2022-23 i 2023-24
Valoració: Objectiu: DESESTIMAT. Tot i l'intent d'unificar els diferents canals de queixes i denúncies, s'ha decidit desestimar aquest diagnòstic temporalment. Motiu: Esade està sota un moment de molts canvis estructurals i, en un futur, un cop estiguin consolidats, es valorarà reobrir el diagnòstic. Cal però posar de manifest que actualment les vies en funcionament per a interposar queixes, denúncies, suggeriments, reclamacions i al·legacions, funcionen de manera eficaç i sense entrebancs. L'equip d'auditors interns estan treballant en l'anàlisi de si cal o no cal unificar aquests canals ja que, d'aquesta manera es dona més llibertat a la persona que els vol utilitzar, a fer-ho de la manera que se senti més còmoda. En el cas que, en propers cursos es vegi aquesta necessitat, es tornaria a obrir un diagnòstic per a fer-ne el seguiment adequat Accions: 1. REALITZADA. Al llarg del curs 2022-23 s'ha creat una <i>task force</i> per a analitzar el tema. 2. NO REALITZADA. 3. NO REALITZADA.	

Diagnòstic 21/03	Definir un nou procés referent a l'avaluació de l'acompliment del PAS
Identificació de les causes	La recent implantació d'un procés d'avaluació de l'acompliment del PAS anomenat "Professional Development Process" (PDP).
Objectius a assolir	Incorporar el nou procés al SGIQ.
Accions proposades	1. Definir el procés amb la Direcció de Persones. 2. Incorporar el procés en el SGIQ.
Prioritat	BAIXA
Responsable	QDP i Direcció de Persones
Terminis	Curs 2022-23, 2023-24 i 2024-25.
Valoració: Objectiu: NO ASSOLIT – AJORNAT Motiu: Davant dels canvis organitzatius en els quals estem immersos des de fa dos anys, la implementació de la PDP ha estat canviant quant a l'anàlisi i impacte dels seus resultats. Per aquesta raó, es decideix que el procés s'estabilitzi per poder-lo incorporar en el SGIQ. Accions 1 i 2: NO REALITZADES. El procés formarà part de la directriu 4 (ESADE_D4_02B) però s'elaborarà al llarg del curs 2024-2025, curs al qual s'estén el termini d'assoliment d'aquest diagnòstic.	

Diagnòstic 21/06	Actualitzar SGIQ per a adaptar-se al nou marc legal
Identificació de les causes	El darrer RD ha afectat el procés ESADE_D2_01B que defineix el funcionament del Comitè de Currículum. La UQIAD-URL ens planteja si la nova normativa afecta el SGIQ en altres aspectes.
Objectius a assolir	Tenir un SGIQ adaptat al nou marc legal i a altres referents aplicables
Accions proposades	1. Identificar en el RD 822/2021 les adaptacions a incorporar en el SGIQ . 2. Revisar altres normatives de les agències de qualitat nacionals, com per exemple, els Criteris per a l'avaluació de titulacions amb modalitat d'ensenyament no presencial o semipresencial de l'AQU. 3. Actualitzar el SGIQ amb les adaptacions necessàries que s'hagin detectat, tenint en compte també els canvis estructurals d'Esade i la nova guia per a la certificació de sistemes interns de garantia de la qualitat (AQU, 2023).
Prioritat	MITJANA
Responsable	QDP (Qualitat i Desenvolupament de Programes)
Terminis	Curs 2022-23, 2023-24 i 2024-25
Valoració: Objectiu: EN PROCÉS D'ASSOLIMENT. Accions: 1. REALITZADA. Amb la revisió del RD, s'han implementat algunes millores, com per exemple incloure alumnes en els CCUR, que han fet modificar el contingut d'algun procés, i també s'han definit o modificat algunes normatives que no han fet canviar el contingut dels processos però sí la implementació dels mateixos, com per exemple el nou reglament disciplinari per a tots els programes. 2. REALITZADA. No implica cap modificació. 3. NO REALITZADA. Pendent d'una nova versió del SGIQ (v5.0), al llarg del curs 2024-25.	

Diagnòstic 22/01	Analitzar la funció del CPOR de fer un anàlisi global del portafoli de programes d'Esade, quan no hi ha noves propostes a valorar
Identificació de les causes	La recollida del metaindicador del procés ESADE_D2_01A en què s'observa que el curs 2020-21 s'han realitzat 2 CPOR en lloc de 3, i no s'ha fet, tal com indica el procés del CPOR: "en cas que no hi hagi propostes de nous programes, a modificar o a extingir, el CPOR aconsegueix una funció de seguiment, portant a terme un anàlisi de la situació actual del Portafoli de programes d'Esade i emet un informe al CEX".
Objectius a assolir	Prendre una decisió sobre la vigència d'aquesta funció del CPOR descrita al procés: mantenir-la, modificar-la o eliminar-la.
Accions proposades	1. Fer una consulta amb la presidència del CPOR i prendre una decisió. 2. Modificar el procés, si s'escau.
Prioritat	MITJANA
Responsable	QDP (Qualitat i Desenvolupament de Programes)
Terminis	Curs 2024-25
Valoració: Objectiu: NO ASSOLIT. Acció 1: NO REALITZADA. Acció 2: NO REALITZADA	

Diagnòstic 22/02	Elaborar i implantar una enquesta de satisfacció a l'estudiantat que participa en processos de mobilitat outgoing i incoming i afegir els resultats de l'enquesta com a metaindicador dels processos ESADE_D3_02A i ESADE_D3_02B
Identificació de les causes	En el moment d'establir els metaindicadors dels processos sobre mobilitat de l'estudiantat, ESADE_D3_02A i ESADE_D3_02B, es detecta des del Servei de Relacions Internacionals (SRI) la necessitat d'elaborar una enquesta per a recollir el grau de satisfacció i la opinió dels estudiants envers el seu procés de mobilitat.
Objectius a assolir	Elaborar i implantar l'enquesta i afegir-ne els resultats com a metaindicadors dels processos de mobilitat
Accions proposades	1. Elaborar l'enquesta. 2. Implantar-la. 3. Analitzar els resultats i decidir quines dades s'afegiran com a metaindicadors dels processos de mobilitat.
Prioritat	MITJANA
Responsable	SRI i QDP
Terminis	Curs 2024-25
Valoració: Objectiu: EN PROCÉS D'ASSOLIMENT. Acció 1: EN PROCÉS DE REALITZACIÓ. Al llarg del curs 23-24 i 24-25 la unitat de Qualitat d'Esade inicia un projecte per tal d'inventariar totes les enquestes de la casa. En aquest projecte es redibuixarà tot el sistema d'enquestes i recollida d'informació per a la millora contínua. Acció 2: NO REALITZADA Acció 3: NO REALITZADA	

Diagnòstic 22/03	Elaborar i implantar una enquesta de satisfacció del Servei de Carreres Professionals i afegir els resultats de l'enquesta com a metaindicador del procés ESADE_D3_04
Identificació de les causes	En el moment d'establir els metaindicadors dels processos sobre l'orientació professional, es detecta des del Servei Carreres Professionals (SCP) la necessitat d'elaborar una enquesta per a recollir el grau de satisfacció i la opinió dels estudiants envers l'orientació professional que reben a Esade.
Objectius a assolir	Elaborar i implantar l'enquesta i afegir-ne els resultats com a metaindicadors dels processos de mobilitat
Accions proposades	1. Elaborar l'enquesta. 2. Implantar-la. 3. Analitzar els resultats i decidir quines dades s'afegiran com a metaindicadors dels processos de mobilitat.
Prioritat	MITJANA
Responsable	SCP i QDP
Terminis	Curs 2024-25
Valoració: Objectiu: EN PROCÉS D'ASSOLIMENT. Acció 1: NO REALITZADA Acció 2: NO REALITZADA Acció 3: EN PROCÉS DE REALITZACIÓ. Al llarg del curs 23-24 i 24-25 la unitat de Qualitat d'Esade inicia un projecte per tal d'inventariar totes les enquestes de la casa. Al llarg d'aquest projecte s'ha identificat que l'enquesta de satisfacció global amb el Servei de Carreres ja existeix i que les dades resultants arriben al director de programa, però no al propi Servei de Carreres. S'inclou en el projecte un procés per a garantir que cada responsable de servei/àrea d'Esade rebrà les dades que li corresponen.	

Diagnòstic 22/04	Identificar les causes de la baixa participació del professorat de la facultat de Dret al Docentia i millorar-ne els nombres
Identificació de les causes	En el moment de recollir els metaindicadors es veu que el professorat de Dret presenta una participació en el programa Docentia que està per sota d'allò desitjat.
Objectius a assolir	Augmentar la participació del professorat de la LS al Docentia perquè estigui en les xifres idònies
Accions proposades	1. Identificar les causes i analitzar els canvis que cal dur a terme. 2. Implantar els canvis necessaris. 3. Analitzar els resultats un cop implantats aquests canvis.
Prioritat	MITJANA
Responsable	QDP i Vicedeganat de Professorat i Recerca de la LS
Terminis	Curs 2025-2026
Valoració: Objectiu: ASSOLIT. Accions: 1. REALITZADA. En analitzar la baixa participació del professorat de dret es detecta que no s'havia filtrat bé el professorat elegible (per haver fet un mínim de 12 ECTS de docència i per portar un mínim de 2 anys a la URL, l'indar de participació referenciat al manual d'Avaluació docent (DOCENTIA) de la URL). 2. REALITZADA. Es refan els càlculs per al Docentia 2024. 3. REALITZADA. En el Docentia 2024, el professorat avaluat de dret representa un 47% del professorat elegible per a ta avaluació, estant en el mínims necessaris per a garantir que tot el professorat elegible s'avalua en un termini de 3 anys.	

Diagnòstic 22/05	Elaborar i implantar una enquesta de satisfacció anual del personal que participa en les formacions i afegir els resultats de l'enquesta com a metaindicador del procés formació i desenvolupament (ESADE_D4_05A)
Identificació de les causes	En el moment de recollir les dades dels metaindicadors del procés ESADE_D4_05A, es detecta que el la Direcció de Persones recull la satisfacció de cadascuna de les accions formatives però no disposa d'una dada agregada de la satisfacció per curs acadèmic.
Objectius a assolir	Elaborar i implantar una enquesta anual a tot el personal que ha participat en les accions formatives i afegir-ne els resultats com a metaindicadors dels processos de mobilitat
Accions proposades	1. Elaborar l'enquesta. 2. Implantar-la. 3. Analitzar els resultats i decidir quines dades s'afegiran com a metaindicadors dels processos de mobilitat.
Prioritat	MITJANA
Responsable	Direcció de Persones i QDP
Terminis	Curs 2024-25
Valoració: Objectiu: EN PROCÉS D'ASSOLIMENT. Acció 1: EN PROCÉS DE REALITZACIÓ. Al llarg del curs 2024-25 la direcció de persones està elaborant una nova proposta formació del personal per àrees temàtiques. S'espera que a la finalització d'aquest primer curs, es pugui realitzar una enquesta de satisfacció. Acció 2: NO REALITZADA Acció 3: NO REALITZADA	

b. Noves propostes de millora

Diagnòstic 23/01	Elaborar el procés ESADE_D6_04, sobre resultats d'aprenentatge
Identificació de les causes	Al llarg del curs 2023-24 es detecta la necessitat de la creació d'un nou procés a la directriu 6 (ESADE_D6_04) que descrigui com es defineixen els resultats d'aprenentatge dels programes, per tal d'avaluar-ne el seu assoliment per part de l'estudiantat, amb l'objectiu de millorar el processos d'aprenentatge, la docència del professorat i la qualitat dels programes formatius.
Objectius a assolir	Elaborar el procés ESADE_D6_04
Accions proposades	1. Definir procés 2. Definir metaindicadors 3. Incloure procés al SGIQ
Prioritat	ALTA
Responsable	QAR
Terminis	Curs 2024-25
Valoració:	

Diagnòstic 23/02	Elaborar procés de mobilitat de PDI
Identificació de les causes	Mentre s'elabora l'IRAI, es reporten dades de mobilitat de professorat. És per això que es detecta la necessitat d'elaborar un procés al SGIQ que descrigui com es duu a terme.
Objectius a assolir	Elaborar el procés de mobilitat de PDI
Accions proposades	1. Definir procés 2. Definir metaindicadors 3. Incloure procés al SGIQ
Prioritat	ALTA
Responsable	QAR
Terminis	Curs 2024-25
Valoració:	