

Edición 0: 08/05/2019

Manual de Aseguramiento y Garantía Interna de Calidad

Centro Universitario EAE Barcelona

Elaborado por:

Área de Calidad y Acreditaciones

Aprobado por:

Comité de Dirección

Fecha de aprobación:

08/05/2019

Gestión documental y control de cambios

REGISTRO DE MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	CAPÍTULOS
00	08/05/2019	Edición inicial	Todos

Contenido

Gestión documental y control de cambios	2
Contenido	3
1. Introducción	4
1.1. Presentación del Centro Universitario EAE Barcelona	4
1.2. Alcance del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad	6
2. Organización del Centro	7
2.1. Órganos colegiados de gobierno	7
2.2. Órganos colegiados de gestión	10
2.3. Órganos colegiados consultivos	12
3. Política y objetivos de Calidad	15
4. Grupos de Interés	16
5. Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	20
5.1. Documentación del SAIC	20
5.2. Procesos del SAIC	21
5.3. Glosario de términos del SAIC	25

1. Introducción

Desde su creación, en 1958, y su adscripción a la Universitat Politècnica de Catalunya en 1997, el Centro Universitario EAE Barcelona, en adelante EAE, ha experimentado un rápido crecimiento, tanto en el número de estudiantes como en las titulaciones ofertadas y el número de empleados en los colectivos de personal docente e investigador, y de administración y servicios. Adicionalmente, en 2009 la Escuela empezó a impartir su primer grado oficial; y en 2015, los dos primeros másteres universitarios, lo que ha supuesto la necesidad de aplicación de multitud de normativas; y el diseño, verificación e implantación de un sistema de garantía interna de la calidad, que asegurara que todos los procesos relacionados con la gestión y administración de las titulaciones se crearan, estructuraran y desarrollaran, en ajuste a la normativa aplicable, a nivel europeo, nacional y autonómico.

De esta forma, la Escuela cuenta con un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) según los principios del programa AUDIT de ANECA, que está formalmente establecido e implantado y que permite internamente llevar a cabo una reflexión sistemática para la mejora efectiva de los títulos y su despliegue.

La esencia de nuestra misión implica la formulación de un modo propio de atención a los estudiantes que se completa, no sólo con una relación de servicios y compromisos que contraemos con ellos, sino sobre todo, en el desarrollo de una actitud enfocada hacia la calidad y la mejora continua como un compromiso institucional basado en la apuesta por la transparencia del servicio público que prestamos.

La garantía de la calidad que queda patente en el SAIC de EAE obedece al compromiso de responsabilidad social de nuestra escuela, consciente del contexto de globalización de los mercados laborales y universitarios en los que participa.

En este contexto, EAE con su SAIC aspira a un modelo de gobernanza que responda con garantías al reto de la rendición de cuentas, la transparencia y la calidad sin reticencias y de forma rigurosa.

1.1. Presentación del Centro Universitario EAE Barcelona

El Centro Universitario EAE Barcelona es una escuela privada de enseñanza superior en el ámbito de la economía de la empresa, adscrita a la Universitat Politècnica de Catalunya, creada y sostenida por la sociedad mercantil EAE Institución Superior de Formación Universitaria, S.L. - integrada en la División de Formación y Universidades del Grupo Planeta.

Como primer grupo editorial y de comunicación español de capital familiar, Grupo Planeta lidera una amplia oferta al servicio de la cultura, la formación, la información y el entretenimiento audiovisual.

Desde la fundación de Editorial Planeta en Barcelona, en 1949, el Grupo combina una sólida tradición empresarial con una gran capacidad de innovación y una vocación claramente multinacional.

Concretamente, su división de formación, Planeta Formación y Universidades, ofrece un amplio catálogo de formación especializada que abarca desde los estudios universitarios y de posgrado hasta la formación profesional, todos ellos orientados a las demandas del mercado laboral y con una metodología flexible apoyada en las nuevas tecnologías.

La oferta formativa del Centro Universitario EAE Barcelona comprende postgrados universitarios con titulación de la Universitat Politècnica de Catalunya, postgrados propios con titulación de la Universitat Politècnica de Catalunya, postgrados propios con titulación del Centro Universitario EAE Barcelona, formación no reglada para empresas, y demás cursos de corta duración orientados a colectivos específicos.

La misión del Centro Universitario EAE Barcelona es el fomento y el ejercicio del estudio, la investigación y la divulgación no científica, el desarrollo técnico y cultural, y la transmisión a su estudiantado de actitudes positivas y hábitos de trabajo que le capaciten para el ejercicio de actividades profesionales en el ámbito de la enseñanzas universitarias de grado y de postgrado, con la finalidad de prestar soporte científico y técnico al progreso profesional, cultural y económico de la sociedad. Son sus áreas principales de docencia, investigación y divulgación no científica la Dirección General, el Marketing y la Organización Comercial, la Comunicación Corporativa, las Finanzas y el Control de Gestión, la Logística y las Operaciones, el Derecho de Empresa, las Tecnologías Aplicadas a la Gestión Empresarial, y la Organización de los Recursos Humanos y la Gestión del Talento.

A través de la Asociación Española de Escuelas de Dirección de Empresas (AEEDE), el Centro Universitario EAE Barcelona se adhiere a los Principles for Responsible Management Education (PRME) de la Organización de Naciones Unidas (ONU), una iniciativa que identifica seis principios para la gestión de los valores en las titulaciones de management. Son los siguientes:

- a) Finalidad del aprendizaje
- b) Valores que se infieren de las actividades formativas
- c) Métodos utilizados
- d) Investigaciones relacionadas
- e) Alianzas establecidas
- f) Diálogo como pieza esencial de trabajo con valores

Estos principios se encaminan a que los estudiantes emprendan una práctica profesional adecuada y responsable. Tenerlos presentes favorece el proceso de enseñanza-aprendizaje y propicia que la responsabilidad, el compromiso, la confianza y la integridad acompañen al modelo pedagógico de la Escuela. Del mismo modo, potencian el grado de relevancia que la formación adquiere para los estudiantes, y contribuyen a mejorar la coherencia entre los conocimientos, sus destinatarios, su finalidad y su lógica de impartición; así como la implicación de los estudiantes en la toma de decisiones sobre su proceso formativo, desplegando metodologías activas de aprendizaje.

EAE se caracteriza por ser una escuela de negocios accesible y abierta a compartir conocimientos con estudiantes, profesorado y partners de todo el mundo, y a promover la comunicación continua con todos ellos, lo que permite a la Escuela garantizar un nivel riguroso de calidad educativa.

1.2. Alcance del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad

El SAIC del Centro Universitario EAE Barcelona establece cómo este Centro Universitario Adscrito mejora la calidad de las titulaciones que en él se imparten, la selección y promoción de su profesorado y su personal de apoyo, los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los diferentes colectivos interesados. Asimismo, también establece cómo implica a los diferentes grupos de interés en el diseño, desarrollo y evaluación de las diferentes actividades formativas que lleva a cabo.

En consecuencia, el alcance del SAIC incluye la formación de los Grados y Másteres Universitarios por la Universitat Politècnica de Catalunya que se imparten en las instalaciones de la Escuela, ubicadas en c/Aragó, 55 de Barcelona y en c/ Tarragona, 10 de Barcelona.

2. Organización del Centro

El Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro Universitario EAE Barcelona, aprobado por acuerdo del Comité de Dirección de 15 de enero de 2019, estipula el régimen de funcionamiento y de toma de decisiones de los órganos, entre otros, de gobierno y de gestión de la Escuela; así como sus competencias y atribuciones, sin olvidar el encaje de ésta en la División de Formación y Universidades del Grupo Planeta, las particularidades de la adscripción de cada titulación según su naturaleza, oficial o propia, a la Universitat Politècnica de Catalunya; y las sinergias que tanto en la gobernanza como en la estrategia docente e investigadora el Centro Universitario EAE Barcelona mantiene y fomenta con la institución de la que proviene históricamente; esto es, el Centro Universitario EAE Barcelona.

Según la naturaleza sus actuaciones, los órganos de la Escuela se clasifican en órganos de gobierno, órganos de gestión, órganos de representación y órganos consultivos. Según la forma en la que adoptan sus decisiones, dichos órganos se clasifican, a su vez, en órganos unipersonales y órganos colegiados.

2.1. Órganos colegiados de gobierno

A continuación se describe la composición y las principales funciones de los órganos de gobierno del Centro Universitario EAE Barcelona.

Comité de Dirección

Es el máximo órgano de gobierno a nivel organizacional y como tal, velará por la consolidación de una cultura de calidad apoyada en la Política y Objetivos de Calidad, siendo responsable de su revisión y aprobación y de la aprobación del Manual de Garantía Interno de Calidad de la Escuela, así como también, de establecer las directrices y estrategias enfocadas a la mejora continua.

Estará compuesto como mínimo por:

- Director o Directora General.
- Controller.
- Decano o Decana.
- Secretario o Secretaria general.
- Director o Directora del Departamento de Marketing y Comunicación.
- Director o Directora del Departamento de Admisiones.

Sus competencias principales son:

- Aprobar los presupuestos de ingresos y gastos de la Escuela.
- Aprobar la estrategia general y los objetivos de la Escuela.

- Aprobar la oferta formativa de grado y de postgrado de la Escuela.
- Aprobar el nombramiento y el cese de los Órganos unipersonales de gobierno y gestión.
- Nombrar a los miembros no permanentes de la Comisión Consultiva de Igualdad y Normalización.
- Aprobar el nombramiento y el cese de los miembros del Consejo Asesor Académico.
- Aprobar el establecimiento de convenios de colaboración en materia de investigación con otras escuelas de negocios e instituciones nacionales e internacionales de educación superior.
- Aprobar el Programa de becas, ayudas y premios al estudio para cada curso académico.
- Aprobar la renovación y la extinción de convenios de cooperación educativa con escuelas de negocios e instituciones nacionales e internacionales de educación superior.
- Aprobar la adhesión de la Escuela a asociaciones internacionales de escuelas de negocios, o la renovación de su condición de miembro.
- Iniciar los procesos de acreditación internacional de la Escuela, o de los programas ofertados por ésta, ante asociaciones internacionales de escuelas de negocios.
- Iniciar los procesos de adhesión de la Escuela a asociaciones internacionales de certificación profesional.
- Iniciar los procesos de acreditación institucional de la Escuela, o de los programas ofertados por ésta, ante asociaciones internacionales de certificación profesional.
- Aprobar y modificar el Protocolo para la prevención, la detección y la actuación contra las posibles situaciones de discriminación de cualquier tipo, y de acoso sexual, tanto en lo que se refiere al colectivo de empleados como al colectivo de estudiantado.
- Reformar el presente Reglamento de organización y funcionamiento.
- Designar a delegados para la realización de tareas específicas.

Se reunirá con carácter ordinario una vez por semana.

Comisión de Coordinación Intracentros

Es el órgano de gobierno encargado de velar por conseguir unos criterios comunes de proceso, transparencia y rigor, en materia académica, en los dos centros de EAE, con el fin de asegurar la política y objetivos de calidad de forma transversal.

Estará compuesta como mínimo por:

- Decanos o las Decanas del Centro Universitario EAE Barcelona y del Centro Universitario EAE de Barcelona.
- Vicedecano o Vicedecana de Programas de Grado del Centro Universitario EAE de Barcelona.
- Vicedecanos o Vicedecanas de Programas de Postgrado del Centro Universitario EAE Barcelona y del Centro de Educación Superior EAE Madrid.
- Vicedecano o Vicedecana de Relaciones Internacionales en materia educativa.
- Vicedecano o Vicedecana de Administración y Planificación Estratégica del área académica.

- Vicedecano o Vicedecana de Servicio a los Estudiantes y Actividades Extracurriculares.
- Vicedecano o Vicedecana de Investigación.
- Vicedecano o Vicedecana de Calidad y Acreditaciones.

Sus competencias principales son:

- Aprobar el presupuesto anual de gastos del Departamento Académico.
- Aprobar, con carácter anual y trianual, la estrategia general y los objetivos del Departamento Académico.
- Aprobar la estructura orgánica y funcional del Departamento Académico.
- Aprobar los planes anuales y trianuales de investigación y divulgación no científica.
- Aprobar el establecimiento de convenios de colaboración en materia de investigación con otras escuelas de negocios e instituciones nacionales e internacionales de educación superior.
- Aprobar la participación de la Escuela en proyectos de investigación financiados por las Administraciones Públicas.
- Aprobar el reglamento anual de incentivos a la investigación y a la divulgación no científica para el personal docente e investigador y el sistema de ayudas por asistencia a congresos del personal docente e investigador
- Aprobar la creación de grupos de investigación y/o de sinergias específicas entre el personal docente e investigador, con el fin de aumentar la cantidad y calidad de producción científica y de divulgación no científica de la Escuela.
- A propuesta del vicedecano o de la vicedecana a cargo de la investigación y la divulgación no científica, aprobar, con carácter anual, el sistema de ayudas por asistencia a congresos del personal docente e investigador.
- Aprobar el Programa de becas, ayudas y premios al estudio.
- Evaluar los méritos docentes e investigadores de todos los candidatos a personal docente e investigador de la Escuela, autorizando su contratación en caso de que dicha evaluación sea favorable.
- Gestionar la adscripción del personal docente e investigador en el departamento de área de conocimientos que le corresponda, según su titulación y perfil científico.
- Aprobar, con carácter anual, la carga docente del personal docente e investigador a tiempo completo y a tiempo parcial con dedicación a la docencia, y del personal docente e investigador a cargo de funciones de gestión académica.
- Aprobar el establecimiento, la renovación y la extinción de convenios de cooperación educativa con escuelas de negocios e instituciones internacionales de educación superior, así como la adhesión de la Escuela a asociaciones internacionales de escuelas de negocios, o la renovación de su condición de miembro.
- Informar al Comité de Dirección sobre los procesos de acreditación sucesiva de la Escuela, o de los programas ofertados por ésta.
- Aprobar el sistema de bonos variables por objetivos relacionados con la calidad docente del personal docente e investigador.
- Aprobar el establecimiento de las políticas y los objetivos de calidad académica de la Escuela para las titulaciones de grado oficial y de postgrado universitario.

- Aprobar el manual de procedimientos en materia de calidad de las titulaciones de grado oficial y postgrado universitario, y sus sucesivas revisiones, para su elevación a Comité de dirección.
- Proponer, al Comité de Dirección, el nombramiento y el cese de los miembros del Consejo Asesor Académico.
- Proponer, al Comité de Dirección, el nombramiento de los miembros no permanentes de la Comisión Consultiva de Igualdad y Normalización.
- Adoptar, modificar y suprimir las normativas académicas propias de la Escuela.
- Proponer al Comité de Dirección la aprobación de la oferta formativa final de grado y postgrado de la Escuela, una vez completado, para cada curso académico, el proceso de detección de oportunidades que dicho comité hubiera establecido.

Se reunirá con carácter ordinario una vez por semana.

2.2. Órganos colegiados de gestión

A continuación se describe la composición y las principales funciones de los órganos de gestión del Centro Universitario EAE Barcelona.

Comisión Académica

Es el órgano de gestión encargado de velar por el correcto cumplimiento del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad en el ámbito académico en las fases de verificación, implantación, seguimiento y acreditación de títulos, garantizando la mejora continua del proceso de formación y la rendición de cuentas a los grupos de interés.

Estará compuesta como mínimo por:

- Decano o la Decana del Centro Universitario EAE Barcelona.
- Vicedecanos y/o Vicedecanas.
- Responsables de cada área de gestión académica.
- Director o Directora de la Unidad Técnica de Calidad del Centro Universitario EAE Barcelona.

Sus competencias principales son:

- Organizar académica y administrativamente los estudios de grado y postgrado ofertados por la Escuela.
- Revisar y analizar los resultados e indicadores de rendimiento académico del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.
- Aprobar y supervisar el cumplimiento de los planes de mejora de las áreas académicas.
- Planificar y organizar administrativamente la oferta de actividades extracurriculares de la Escuela.
- Aprobar el encargo docente y la distribución de la docencia en los planes de estudios ofertados por la Escuela.

- Evaluar la actividad docente de los departamentos de área de conocimientos.
- Confeccionar y publicar el calendario académico e institucional de la Escuela.
- Ejercer la potestad disciplinaria sobre los estudiantes, en los términos establecidos en la normativa específica sobre régimen disciplinario.
- Resolver la asignación de complementos formativos y evaluar el cumplimiento de prerequisites de admisión, en aplicación de lo dispuesto en las memorias de verificación y en la normativa específica de admisión y matrícula, y de reconocimiento y convalidación de créditos.
- Aprobar la composición de los tribunales que deban evaluar los trabajos de fin de grado y de fin de máster.

Se reunirá con carácter ordinario una vez por semana.

Comisión de Evaluación de la Calidad y las Acreditaciones

Es el órgano de gestión encargado de llevar a cabo la planificación, seguimiento, formación y comunicación interna del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, así como de su alineación con la legislación, la normativa interna y externa y demás consejos y directrices del Espacio de Educación de Educación Superior y de las agencias de calidad.

Estará compuesta como mínimo por:

- Vicedecano o Vicedecana de Calidad y Acreditaciones.
- Directores o Directoras de las Unidades Técnicas de Calidad del Centro Universitario EAE Barcelona y del Centro de Educación Superior EAE Madrid.
- Vicedecanos o Vicedecanas de Programas de Postgrado del Centro Universitario EAE Barcelona y del Centro de Educación Superior EAE Madrid.
- Asesor o Asesora Externa de Calidad.

Sus competencias principales son:

- Proponer políticas, directrices y objetivos en materia de calidad de la Escuela para las titulaciones de grado oficial y postgrado universitario.
- Dirigir y efectuar la revisión de la documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Escuela, (salvo aquella que deba ser aprobada por algún otro órgano de gobierno).
- Dirigir y efectuar el seguimiento de las no conformidades detectadas en la revisión del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Escuela.
- Estudiar y analizar los resultados, el cumplimiento de objetivos y nivel de adecuación a los estándares de calidad fijados, así como proponer mejoras, si corresponde.
- Difundir, entre todos los colectivos, la política y objetivos de calidad de la Escuela.
- Elaborar el dictamen previo a la adopción, modificación o supresión de las normativas académicas, en base a su encaje en las normativas, políticas y regulaciones de la universidad de adscripción, y en atención a los procesos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Escuela.

- Rendir cuentas en materia de calidad a los órganos de gobierno y otros grupos de interés.

Se reunirá, al menos una vez al mes, con carácter ordinario.

Comisión de Aseguramiento de la Calidad

Es el órgano de gestión encargado de garantizar y asegurar la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje de una titulación, teniendo en cuenta para ello, la opinión de todos los grupos de interés de la titulación.

Existirá una comisión para cada titulación y cada una de ellas estará compuesta como mínimo por:

- Vicedecano o Vicedecana de Programas de Postgrado del Centro Universitario EAE Barcelona.
- Coordinador académico o coordinadora académica a cargo de la titulación.
- Director o Directora de la titulación.
- Un miembro del Personal Docente e Investigador que participe en la titulación.
- Un miembro del Departamento de Carreras Profesionales.
- Un estudiante de la titulación.
- Un miembro del área de Calidad y Acreditaciones.

Sus competencias principales son:

- Analizar, para cada curso académico, los indicadores estandarizados de rendimiento académico establecidos en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad con arreglo a las indicaciones, en este orden de cosas, de los reguladores en materia de acreditación.
- Redactar, para cada curso académico, el informe de rendimiento académico.
- Proponer modificaciones a las memorias de verificación del programa, y demás acciones correctoras sobre su impartición.

Se reunirán al menos dos veces cada curso académico.

2.3. Órganos colegiados consultivos

A continuación se describe la composición y las principales funciones de los órganos consultivos del Centro Universitario EAE Barcelona.

Consejo Asesor Académico

Es el órgano encargado de asesorar en materia de competencias requeridas en el ámbito profesional y de evaluar la adecuación de la oferta formativa de la Escuela, así como el perfil de egresado de los estudiantes con las necesidades actuales del mercado laboral.

Estará compuesto por:

- Directores o Directoras generales, o de área funcional, de empresas, asociaciones y colegios profesionales, u organizaciones del tercer sector.
- Consultores y Consultoras, y otros profesionales liberales de reconocido prestigio.
- Profesores y Profesoras de la Escuela, así como Colaboradores y Colaboradoras docentes de ésta, siempre y cuando, en este último caso, concurra la condición de directivo o directiva de empresa, asociación o colegio profesional u organización del tercer sector, o de consultor o consultora, o de profesional liberal de reconocido prestigio.

Sus competencias principales son:

- Asesorar en materia de creación, modificación y supresión de titulaciones.
- Asesorar materia de introducción de actividades formativas innovadoras y relacionadas con el desempeño profesional de los estudiantes.
- Asesorar en materia de creación, modificación y supresión de actividades extracurriculares orientadas a la inserción laboral.
- Asesorar en materia de establecimiento de perfiles competenciales en el ámbito profesional.

Se reunirá al menos una vez al año con carácter ordinario.

Comisión Consultiva de Igualdad y Normalización

Es el órgano encargado de velar por la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal en todos los ámbitos de la vida académica.

Estará compuesto por:

- Secretario o Secretaria general.
- Vicedecano o Vicedecana a cargo del servicio a los estudiantes.
- Cuatro representantes del cuerpo de personal docente e investigador, a razón de dos representantes del Centro Universitario EAE Barcelona, y dos representantes del Centro de Educación Superior EAE Madrid.
- Cuatro representantes del cuerpo de personal de administración y servicios, a razón de dos representantes del Centro Universitario EAE Barcelona, y dos representantes del Centro de Educación Superior EAE Madrid.
- Cuatro representantes del estudiantado, a razón de dos estudiantes de postgrado del Centro de Educación Superior EAE Madrid, y un o una estudiante de grado y un o una estudiante de postgrado del Centro Universitario EAE Barcelona.

Sus competencias principales son:

- Velar para que la Escuela cumpla con lo dispuesto en la legislación vigente en materia de igualdad y de no discriminación, por el cumplimiento del principio de igualdad de trato y de oportunidades en todos los ámbitos de la vida académica.
- Impulsar el establecimiento de políticas de prevención y respuesta ante posibles actuaciones discriminatorias por razón de género, discapacidad, identidad sexual, religión, edad, raza, origen, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social, tanto en lo que se refiere al colectivo de empleados como al colectivo de estudiantado.
- Promover relaciones de colaboración, en los ámbitos citados, con otras instituciones nacionales e internacionales de educación superior, y con las Administraciones Públicas.
- Mantener actualizadas las estadísticas sobre aspectos relevantes relacionados con la igualdad, en todas sus dimensiones y para todos los colectivos, en el Centro Universitario EAE Barcelona y en el Centro de Educación Superior EAE Madrid.
- Proponer, al Comité de Dirección, el establecimiento y la modificación del Protocolo para la prevención, la detección y la actuación contra las posibles situaciones de discriminación de cualquier tipo, y de acoso sexual, tanto en lo que se refiere al colectivo de empleados como al colectivo de estudiantado.

Se reunirá al menos dos veces al año con carácter ordinario.

3. Política y objetivos de Calidad

La Política y Objetivos de Calidad del Centro Universitario EAE Barcelona las establece el Comité de Dirección en el firme compromiso de velar por la calidad, la mejora continua y la rendición de cuentas a los grupos de interés.

Esta apuesta firme por la calidad obliga a la mejora constante de todos los ámbitos de actuación de la Escuela, teniendo en cuenta las exigencias de la comunidad educativa y la evolución de las necesidades formativas de la sociedad en la que se integra, y en pro de su progreso y bienestar.

A partir de la Política de Calidad EAE se despliega todo el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de EAE, persiguiendo los siguientes objetivos:

- Proporcionar una formación dirigida a la excelencia y garantizar una oferta académica coherente con las necesidades y expectativas de la comunidad educativa y de la sociedad en general.
- Promover que la política de calidad sea conocida, entendida y compartida por todos los grupos de interés.
- Conseguir un compromiso de mejora continua, proponiendo y llevando a término las acciones necesarias.
- Asegurar que el Sistema de Garantía Interna de Calidad se actualiza y se supervisa de forma periódica.

En definitiva, el Centro Universitario EAE Barcelona se compromete en qué todos sus órganos de gestión administrativa, así como su personal docente y de administración y servicios se implique en la obtención de la calidad total como meta colectiva que lo lleve a conseguir la excelencia en la prestación de sus servicios educativos.

4. Grupos de Interés

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro Universitario EAE Barcelona se ha diseñado teniendo en cuenta los diferentes grupos de interés, velando por el cumplimiento de sus necesidades y sus expectativas y asegurando la rendición de cuentas a todos ellos.

Los principales grupos de interés del Centro Universitario EAE Barcelona son:

Ámbito	Grupo de interés	Necesidades y expectativas consideradas en el SAIC	Canales de comunicación
Interno	Alumnos	<p>Disponer de una oferta formativa diversa y adaptada a las necesidades del mercado laboral.</p> <p>Conocer la oferta formativa de la Escuela, el perfil de ingreso recomendado y las salidas profesionales.</p> <p>Conocer los requisitos de acceso, admisión y el proceso de matriculación.</p> <p>Adquirir competencias y conocimientos mediante una formación de calidad.</p> <p>Conocer y disfrutar de los sistemas de acogida, soporte y orientación de la Escuela.</p> <p>Complementar su perfil competencial con las actividades académicas complementarias.</p> <p>Inserción laboral.</p> <p>Participar en la mejora de la calidad de los procesos de la Escuela.</p>	<p>Página web</p> <p>Campus virtual</p> <p>Folletos informativos</p> <p>Correo electrónico y contacto telefónico</p> <p>Encuestas de satisfacción</p> <p>Comisiones de Aseguramiento de la Calidad de la Titulación</p> <p>Reuniones de delegados</p> <p>Eventos</p>
	Personal Docente e Investigados (PDI)	<p>Participar en el diseño de la oferta formativa y los planes de estudios de las titulaciones.</p> <p>Desarrollar de manera eficaz la enseñanza.</p> <p>Disponer de los recursos y servicios necesarios para el desarrollo de la enseñanza.</p> <p>Conocer las normativas académicas.</p> <p>Conocer los mecanismos de apoyo a la docencia y el personal de administración y servicios dedicado a ellos.</p> <p>Analizar los resultados de los procesos de enseñanza.</p> <p>Conocer las políticas de recursos humanos de la Escuela.</p> <p>Conocer el plan de carrera, promoción, capacitación y formación de la Escuela</p> <p>Conocer el resultado de su evaluación anual</p>	<p>Intranet corporativa</p> <p>Campus virtual</p> <p>Claustros</p> <p>Correo electrónico y contacto telefónico</p> <p>Reuniones internas</p> <p>Encuestas de satisfacción</p> <p>Comisiones de Aseguramiento de la Calidad de la Titulación</p> <p>Eventos</p>

Ámbito	Grupo de interés	Necesidades y expectativas consideradas en el SAIC	Canales de comunicación
		<p>para fomentar su mejora.</p> <p>Participar en la mejora de la calidad de los procesos de la Escuela.</p>	
	Personal de Administración y Servicios (PAS)	<p>Conocer la oferta formativa de la Escuela, y los procesos académicos relacionados.</p> <p>Coordinar la organización y el desarrollo de la enseñanza.</p> <p>Conocer el perfil competencial de las titulaciones, las necesidades y expectativas del mercado y de los estudiantes.</p> <p>Organizar y desarrollar actividades académicas complementarias adecuadas al perfil de los estudiantes.</p> <p>Conocer las normativas académicas y políticas de la Escuela.</p> <p>Conocer las políticas de recursos humanos de la Escuela.</p> <p>Conocer el plan de carrera, promoción, capacitación y formación de la Escuela</p> <p>Conocer el resultado de su evaluación anual para fomentar su mejora.</p> <p>Participar en la mejora de la calidad de los procesos de la Escuela.</p>	<p>Intranet corporativa</p> <p>Campus virtual</p> <p>Correo electrónico y contacto telefónico</p> <p>Reuniones internas</p> <p>Encuestas de satisfacción</p> <p>Comisiones de Aseguramiento de la Calidad de la Titulación</p> <p>Eventos</p>
	Órganos de gobierno y gestión	<p>Establecer, difundir y asegurar el cumplimiento de la política y objetivos de calidad de la Escuela.</p> <p>Implicar y fomentar el desempeño de las funciones de todo el personal de la Escuela, favoreciendo el desarrollo y la promoción del personal.</p> <p>Facilitar los flujos de comunicación internos y la colaboración entre las diferentes áreas funcionales de la Escuela.</p> <p>Disponer de la información necesaria para evaluar y analizar los resultados anuales y realizar las propuestas de mejora pertinentes.</p> <p>Participar en la mejora de la calidad de los procesos de la Escuela.</p>	<p>Intranet corporativa</p> <p>Campus virtual</p> <p>Correo electrónico y contacto telefónico</p> <p>Reuniones internas</p> <p>Reuniones de órganos de gobierno</p> <p>Eventos</p>
Externos	Egresados	<p>Estar satisfecho con la formación recibida.</p> <p>Obtener asesoramiento y apoyo en la orientación profesional.</p> <p>Obtener una titulación que favorezca su desarrollo profesional y personal.</p> <p>Mejorar las posibilidades de inserción laboral.</p>	<p>Alumni</p> <p>Página web</p> <p>Folletos informativos</p> <p>Correo electrónico y contacto telefónico</p> <p>Encuestas de satisfacción</p>

Ámbito	Grupo de interés	Necesidades y expectativas consideradas en el SAIC	Canales de comunicación
		Participar en la mejora de la calidad de los procesos.	de egresados e inserción laboral Eventos
	Empleadores	Disponer de titulados con perfiles competenciales adaptados a sus necesidades. Participar en el diseño de la oferta formativa y el diseño de las titulaciones con el fin de adaptarlas a las necesidades actuales del mercado laboral. Tener garantías de la calidad de la enseñanza. Participar en el proceso de formación por medio de las prácticas externas. Facilitar y fomentar la inserción laboral de egresados.	Página web Convenios y Acuerdos de colaboración Correo electrónico y contacto telefónico Consejo Asesor Académico Eventos
	Instituciones y partners académicos	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, normativas y estándares de calidad fijados por las instituciones. Apoyar y fomentar la calidad de los procesos de enseñanza. Facilitar mecanismos para la evaluación de las titulaciones. Facilitar la comunicación entre la Escuela y las Agencias de Evaluación de la Calidad.	Página web Convenios y Acuerdos de colaboración Correo electrónico y contacto telefónico Reuniones Auditorias Sistemas de gestión de datos Eventos
	Agencias de Evaluación de la Calidad	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y los estándares de calidad. Mejorar la calidad de la formación y la inserción laboral.	Página web Instituciones y partners académicos Correo electrónico y contacto telefónico Reuniones Auditorias / visitas Informes de verificación , seguimiento, modificación y acreditación de titulaciones Sistemas de gestión de datos
	Administración Pública	Conocer la oferta formativa, los resultados de los procesos de enseñanza y la producción científica. Mejorar la calidad de la formación y la	Página web Instituciones y partners académicos

Ámbito	Grupo de interés	Necesidades y expectativas consideradas en el SAIC	Canales de comunicación
		inserción laboral de los egresados. Asegurar el cumplimiento de la legislación y normativa autonómica y estatal.	Correo electrónico y contacto telefónico Sistemas de gestión de datos
	Proveedores	Prestar sus servicios. Asegurar la calidad de los servicios prestados. Mejorar los servicios y/o recursos. Garantizar las políticas de cobros, pagos.	Grupo Planeta. División Formación y Universidades. Contratos Presupuestos Reuniones Correo electrónico y contacto telefónico
	Candidatos / Sociedad en general	Conocer la Escuela, su política y objetivos de Calidad y los principales resultados académicos y datos de inserción laboral. Conocer la oferta formativa y su adecuación con las necesidades del entorno laboral actual. Conocer las instalaciones, servicios y recursos de la Escuela.	Página web Folletos informativos Redes sociales Eventos Portales de formación

5. Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro Universitario EAE Barcelona se ha diseñado de acuerdo con los criterios y directrices del programa AUDIT, en aras de responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad, en el contexto del conocimiento y de creciente internacionalización de la oferta universitaria.

En este sentido, el SAIC de EAE integra todas aquellas actividades que hasta ahora han venido desarrollándose para garantizar la calidad del conjunto de enseñanzas universitarias que se imparten en la Escuela.

5.1. Documentación del SAIC

El SAIC de EAE se compone de los siguientes documentos:

Documentación generada por el SAIC:

- Política de Calidad.
- Manual de Aseguramiento y Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- Mapa de procesos del SAIC.
- Procedimientos de Calidad.
- Instrucciones de Procesos de Garantía de Calidad.
- Formatos.
- Indicadores.

Documentación interna de referencia:

- Plan estratégico del Centro Universitario EAE Barcelona.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro Universitario EAE Barcelona.
- Normativas del Centro Universitario EAE Barcelona:
 - Código de conducta académica, y regulaciones y políticas.
 - Normativa de acceso, admisión y matrícula.
 - Normativa general de evaluación y calificación.
 - Normativa del trabajo de fin de máster en másteres universitarios.
 - Normativa de prácticas profesionales.
 - Normativa de becas, reconocimientos al mérito académico y premios.
 - Normativa reguladora de los planes docentes y las guías de programa.
 - Normativa del Centro de Documentación y Recursos (CDR)
- Políticas, normativas y procedimientos del Grupo Planeta.

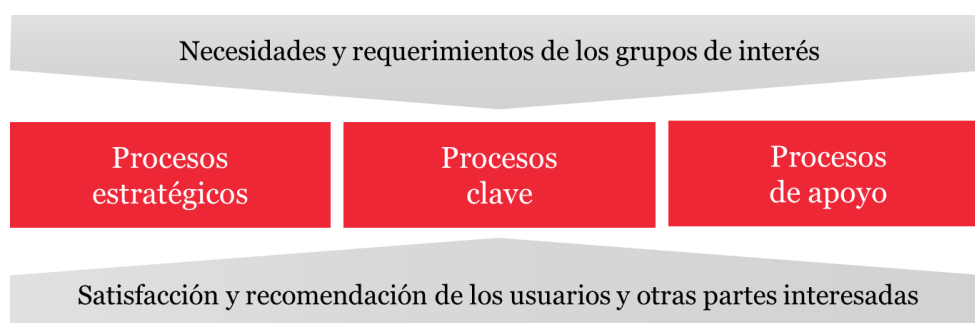
- Memorias de las titulaciones universitarias que se imparten en el Centro Universitario EAE Barcelona.

Documentación externa de referencia:

- Programa AUDIT (ANECA) para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.
- Documento Marco Convergencia Europea, MECD, marzo 2002.
- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.
- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, Ordenación Universitaria.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- VII Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados.
- Normativa y legislación de la Universitat Politècnica de Catalunya.

5.2. Procesos del SAIC

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad del Centro Universitario EAE Barcelona ha sido diseñado diferenciando los procesos estratégicos de los procesos de apoyo y los procesos clave, con el objetivo de facilitar el análisis de resultados, el diseño de la oferta formativa y la revisión del desarrollo de la misma, así como también, para facilitar la introducción de los cambios necesarios en un ciclo de mejora continua.

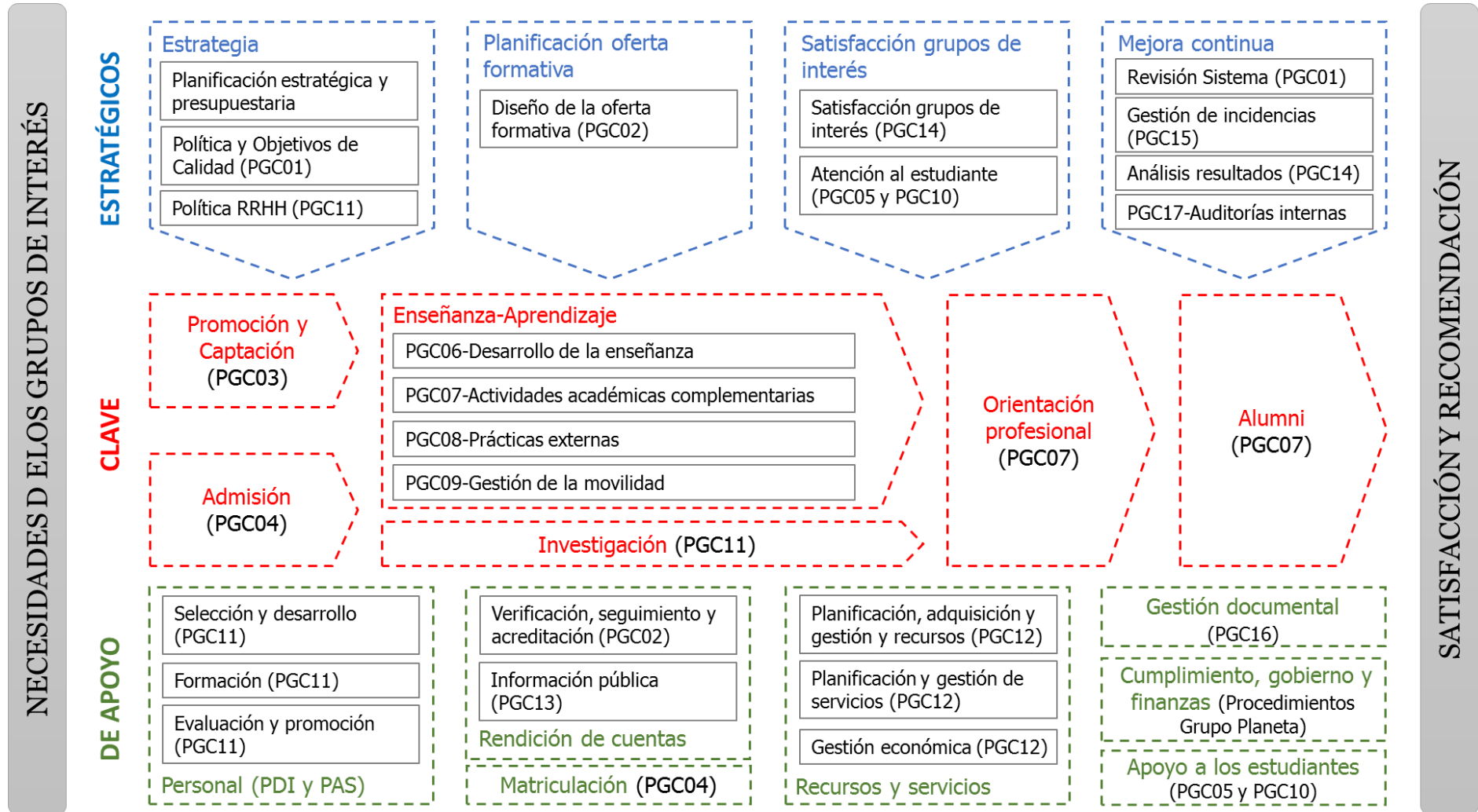


Su elaboración se ha llevado a cabo por medio de grupos de trabajo, integrados por personas con responsabilidad dentro de los ámbitos implicados y liderados por el decanato y el vicedecanato de Calidad y Acreditaciones.

A continuación se muestra con mayor detalle el mapa de procesos del Centro Universitario EAE Barcelona, así como también la relación de la documentación diseñada a partir de los criterios del programa AUDIT, que son:

1. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad.
2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos.
3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes.
4. Cómo la Universidad y/o Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico.
5. Cómo la Universidad y/o Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios.
6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta la información de los resultados que obtienen los procesos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).
7. Cómo la Universidad pública información sobre títulos y otras actividades realizadas.
8. Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión de Calidad.

Mapa de procesos del Centro Universitario EAE Barcelona



5.3. Glosario de términos del SAIC

Alumni: Iniciativa conjunta de estudiantes, antiguos alumnos, claustro académico y comunidad empresarial dedicada al desarrollo continuo de los estudiantes y antiguos alumnos de EAE, fomentando el desarrollo de competencias, el networking y apoyando el desarrollo y orientación profesional.

Acción correctiva: acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Acción preventiva: acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial, así como de otra situación potencialmente no deseada.

Acuerdo académico (Learning Agreement): documento que especifica el compromiso académico entre el estudiante y las instituciones de enseñanza superior de origen y de acogida, dentro del marco de un programa de movilidad.

Aptitudes y destrezas: Habilidades o capacidades que los estudiantes han de adquirir al finalizar sus estudios.

Asesor de Admisiones: Personal del departamento de Admisiones encargado del asesoramiento personalizado de un candidato a estudiante antes y durante el proceso de matrícula, actuando de enlace con secretaría académica. Así mismo, le continuará ofreciendo asesoramiento una vez ya esté matriculado como estudiante durante las primeras semanas de su estancia en el Centro.

Asignatura: Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.

BlackBoard (Intranet docente – campus virtual): Herramienta de comunicación vía Web, que permite a los estudiantes consultar sus calificaciones, recibir los avisos de las asignaturas matriculadas, participar en debates y grupos de discusión, tener a su disposición toda la documentación de las asignaturas, hacer cuestionarios y entregar electrónicamente trabajos y ejercicios. Asimismo permite el acceso del personal de la Escuela a la documentación generada por el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, normativas y reglamentos.

Competencias: Conjunto de habilidades y destrezas relacionadas con el programa formativo que capacitan al estudiante para desarrollar las tareas profesionales recogidas en los perfiles de ingreso y de egresado del programa.

Convenio de movilidad: Acuerdo firmado entre dos o más instituciones de enseñanza superior en un programa de movilidad, en el que se establecen las condiciones y bases económicas y académicas de dicha movilidad.

Departamento de admisiones de EAE: Sección de EAE dedicada a la captación de estudiantes, promoción de la oferta formativa de EAE y relaciones externas.

Departamento de carreras profesionales: Área dedicada a la promoción y relaciones externas con empresas u otras instituciones.

Director de programa: Responsable académico de la coordinación y desarrollo de los programas ofrecidos por EAE.

Egresado: Estudiante que ha completado todos los créditos que conforman el plan de estudios, sin considerar si ha solicitado o no el título universitario.

Estudiante incoming: estudiantado procedente de otras instituciones de enseñanza superior que realiza parte de sus estudios en el Centro Universitario EAE Barcelona, en cualquiera de las titulaciones que se ofertan en la Escuela.

Estudiante outgoing: Estudiantado que, cursando estudios en el Centro Universitario EAE Barcelona, realiza parte de sus estudios en otra institución de enseñanza superior.

Evaluación curricular: modelo de evaluación que contempla las calificaciones de forma global, aplicando sistemas compensatorios entre las calificaciones de las asignaturas.

Experiencia profesional: Los estudiantes que hayan trabajado o que trabajen mientras estén matriculados en EAE pueden solicitar que esta actividad se reconozca como prácticas en empresa.

Grupo de interés: persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, las enseñanzas o los resultados obtenidos. Estos pueden incluir al estudiantado, personal docente e investigador, colaboradores docentes, personal de administración y servicios, empresas, instituciones y sociedad en general.

Guía docente: Documento donde se describen los objetivos, el temario, las actividades y los criterios de evaluación de una asignatura.

Habilidades: Capacidades instrumentales tanto genéricas como específicas como leer, escribir, hablar en público, informática o matemáticas. Las habilidades se relacionan con los perfiles profesionales o de egresado de los programas de estudio.

Incidencia: Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él algún tipo de conexión, influencia o repercusión.

Indicador: Expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se logran los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar por un programa determinado (cada uno de los criterios se puede valorar con uno o dos indicadores asociados).

Materia: Conjunto de cuestiones fundamentales y necesarias para la formación y posterior obtención de un título universitario. Académicamente, la materia se estructura en partes o elementos, denominados "asignaturas". Si no hay estructuración de una materia en asignaturas, entonces los conceptos "materia" y "asignatura" son coincidentes.

Movilidad: Posibilidad o acción de pasar un periodo de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de los estudiantes, el programa tiene que traer asociado el reconocimiento académico de las asignaturas impartidas durante la estancia.

No conformidad: incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no. Se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

Objetivos de calidad: Relación de aspectos, propuestas e intenciones a alcanzar con el propósito de mejorar la institución, la oferta formativa, la unidad funcional o los servicios y/o procesos que se evalúan.

Oferta formativa: Conjunto de todas las enseñanzas oficiales que se imparten en la Escuela.

Orientación profesional: Conjunto de acciones de ayuda a los estudiantes en su definición de objetivos profesional.

Partner Académico: Concepto relacionado con las alianzas que EAE establece como centro adscrito de la Universitat Politècnica de Catalunya, en la Comunidad Autónoma de Catalunya, para el despliegue de títulos oficiales en esta comunidad.

Perfil de egresado: Conjunto de conocimientos y competencias definidos que tienen que reunir los estudiantes al concluir el programa formativo.

Perfil de ingreso: descripción conceptual de las características deseables en el estudiante de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además, también da cuenta de las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos de carácter sociológico de interés.

Personal académico (PDI): Personal de los cuerpos docentes que desarrolla actividad docente e investigadora.

Personal de administración y servicios (PAS): Personal no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Escuela.

Plan de acogida: Conjunto de actividades que tienen por objetivo orientar y dar soporte al estudiante de nuevo ingreso sobre el funcionamiento básico de la Escuela.

Plan de estudios: conjunto de justificaciones de la titulación, objetivos, condiciones de acceso y admisión y planificación de las enseñanzas.

Plan de tutoría: Conjunto de documentos y acciones planificadas anualmente para garantizar la tutoría y el seguimiento del rendimiento académico de los estudiantes.

Política de Calidad: Conjunto de directrices que fijan las intenciones y la orientación de la organización en relación a la calidad.

Prácticas externas: Las prácticas formativas externas son las actividades realizadas por los estudiantes en empresas, instituciones y entidades, es decir, en centros fuera de las dependencias universitarias, y que tienen como objetivo complementar la formación universitaria del estudiante.

Proceso enseñanza - aprendizaje: Desarrollo de acciones de enseñanza y aprendizaje conducentes a conseguir la formación y capacitación del estudiante según los objetivos del programa formativo.

Programa de captación de estudiantes y promoción: Conjunto de actividades planificadas dirigidas a estudiantes potenciales para informar a estos sobre la oferta formativa de la universidad.

Programa de movilidad: programa que tiene como finalidad promover y fomentar las estancias académicas del estudiantado en universidades diferentes de la suya de origen.

Programa formativo: Conjunto de enseñanzas organizadas que van dirigidos a la obtención de un título, junto con todos los elementos normativos, técnicos, humanos y materiales que lo acompañan.

Queja: Acción de manifestar disconformidad con alguien o alguna cosa.

Reclamación: Acción de pedir y exigir con derecho o con instancia algo.

Recursos materiales: Instalaciones (aulas, salas de estudio, salas de reunión, bibliotecas, despachos de tutorías) y equipamiento, material científico, técnico y asistencial, donde se desarrolla el proceso de aprendizaje.

Resultados de aprendizaje: conjunto de conocimientos, habilidades, procedimientos..., que el estudiante adquiere una vez finalizados los estudios que conducen a la obtención de un título.

Sistema de Gestión Académica (SGA): Software de apoyo a la docencia del Centro. Entre otras funciones sirve para introducir calificaciones por parte de los coordinadores de asignatura y consultarlas por parte del estudiantado a través del Web, reservar espacios o consultar la trayectoria académica de los estudiantes (Gestor Académico).

Sugerencia: Insinuación, inspiración, idea que sugiera.

Tutor académico: PDI que realiza el acompañamiento del estudiante con el objetivo de ayudarlo a desarrollar una serie de competencias específicas durante la realización de sus estudios y cuya misión se concreta en las siguientes acciones:

Vicedecanato de programas internacionales: unidad de asesoramiento y apoyo para la tramitación de los convenios internacionales de cooperación académica, dedicada también a la promoción y relaciones externas con otras instituciones de educación superior.

Vicedecanato de Servicio al estudiante: unidad funcional que coordina los servicios generales de EAE, en las áreas de docencia, investigación, servicios científico-técnicos, recursos y servicios, relaciones externas, TIC y bibliotecas. Así mismo, es responsable del servicio de gestión académica del Centro.

Welcome Week: Se organiza una semana antes del inicio lectivo del máster y cuenta con cinco días de duración en los que se ofrecen diversos talleres destinados a estudiantes de nuevo ingreso; encuentros y charlas informales con el director del programa, así como con los profesores más destacados; visitas guiadas a la ciudad; talleres sobre la política académica y los procedimientos y normativas de la escuela y de las universidades partner, etc.