



ESCOLA SUPERIOR DE DISSENY



LCI
Barcelona

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA CALIDAD DE LAS ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS SUPERIORES

Escola Superior de Disseny Felicidad Duce – LCI Barcelona

Codi 08058398



LCI
Barcelona

ESCOLA SUPERIOR DE DISSENY

MANUAL DE CALIDAD

Escola Superior de Disseny Felicidad Duce – LCI Barcelona

Codi 08058398

	Manual de Calidad	Código: 3.MQSGIQ
	Índice	Versión: 1

	PÁGINA
Política de Calidad	2
Presentación de la Escuela	3
Información de contacto	5
Abasto del SGIQ	6
Definiciones	7
Organigrama de la Escuel	10
Responsable del SGIQ	13
Procesos	14
Correspondencias entre dimensiones del programa AUDIT-EAS	17
Componentes de les diferentes comisiones implicadas en los procesos	19
Normativas vinculadas al diseño del SGIQ según les dimensiones del programa AUDIT-EAS	21
Gestión documental	23
Revisión y mejora del SGIQ	24
Programas informáticos	25
Símbolos flujograma	28
 Anexo I	

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por: Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Manual de Calidad	Código: 3.MQSGIQ
	Política de Calidad	Versión: 1

POLÍTICA DE CALIDAD DE L'ESCOLA SUPERIOR DE DISSENY FELICIDAD DUCE

La Dirección de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona considera que la calidad es un factor esencial para el desarrollo de las actividades académicas de la Escuela, y para conseguir que sus estudiantes alcancen las competencias, aptitudes y habilidades inherentes a la titulación para asegurar resultados de excelencia en la suya la actividad profesional. La Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona utilizará todos los recursos técnicos, económicos y humanos que estén a su alcance para el estricto cumplimiento de las normativas legales y los requisitos establecidos en el marco del Espacio Europeo Educación Superior (EEES). Para todo esto ha designado a un Responsable de Calidad para asegurar el cumplimiento de la política de calidad de la Escuela y el mantenimiento de su efectividad.

Los objetivos de la Escola Superior de Disseny Felicidad Duce – LCI Barcelona son:

- Dotar a todos los estudiantes y a la sociedad en general de una formación orientada a la excelencia, mediante una oferta académica de acuerdo con las necesidades actuales del mundo laboral.
- Impulsar la cultura del aprendizaje así como el desarrollo y crecimiento personal de nuestros estudiantes.
- Proporcionar, a todo el equipo docente y administrativo de la Escuela, una formación continuada y adecuada para que adquieran las competencias necesarias para el buen desarrollo de sus actividades.
- Asegurar la calidad y desarrollar una cultura propia orientada a la mejora continua.
- Revisar periódicamente el sistema interno de calidad para garantizar su efectividad.
- Alcanzar el compromiso de todo el personal de la Escuela de que entiende y acepta la política de calidad de la Escuela.

El Equipo Directivo de la Escuela conjuntamente con el Responsable de Calidad se comprometen a revisar periódicamente la política y objetivos de calidad de la Escuela para asegurar y mantener su efectividad.

Sílvia Viudas
Directora General
FDModa – LCI Barcelona

	Manual de Calidad	Código:	3.MQSGIQ
	Presentación de la Escuela	Versión:	1

La Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce fue creada el año 1928 por la Sra. Felicidad Duce Ripollés, que implantó un método propio de enseñanza el “Sistema Feli” a través del que se han formado miles de estudiantes

El año 1950 la marca FELI queda inscrita en el Registro Internacional de Marcas, y el 22 de agosto de 1955, el Boletín Oficial del Estado publica la aprobación del Método de Corte y Confección “Sistema Feli” y lo reconoce como de Interés Nacional.

Actualmente tenemos editados 5 libros que son revisados y actualizados periódicamente. Recogen tanto el patronazgo como el escalado industrial de mujer, infantil y hombre en tejido en la plana, así como las técnicas de corsetería y baño de mujer.

Más de 85 años de historia avalan la dedicación en la formación de grandes profesionales del mundo textil, entre los que figuran diseñadores de renombre nacional e internacional como:

Josep Font, Margarita Nuez, Celia Vela, Joaquim Verdú, Andrea Llosa, Cardona Bonache, Juan Antonio Rubio Aválos, Juan Vidal, Karlota Laspalas, Krizia Robustella, Manuel Bolaño, María Escote, Roberto Etxeberria, Roberto Piqueras, Martínez Lierah, Josep Font (director creatiu de Del Pozo) ...

... y de otros que, sin ser tan conocidos, ocupan lugares|sitios de gran responsabilidad en empresas como:

Inditex, SA., Mango – Punto Fa, SL., Desigual – Abasic SL., Pronovias – San Patrick, SL., Adolfo Domínguez, SA., Word Fashion Team 2000, SL., Anna Llop Disseny, SA., Grupo Cortefiel, SA., Larruy, SL. (Guillermina Baeza), Lupo Morenete SL. (Lupo), Manufactura Bora Bora, SA., Tous & Tous Complements, SL., General Import, SL. (Max Mara), Tot Hom, SA., Grupo Massimo Dutti, SA., Manufacturas Loewe, SLU., Abril Studio, SL., Basi, SA., Biu, SCP., Santivi, SL. (Mit Mat Mama) ...

A finales del año 1982 se inician los trámites de autorización para impartir estudios oficiales.

Autorizaciones otorgadas por el Departamento de Enseñanza de la Generalitat de Catalunya:

- Mayo de 1983, Centro Privado de Formación Profesional “Felicidad Duce”, Arte y Técnica del Vestir para impartir enseñanzas homologadas de Formación Profesional del Área de Conocimientos Técnicos-Prácticos de moda y Confección. DOGC 33.0 – 20.05.1983.
- Febrero de 1989, Centro de Formación Profesional de Segundo Grado. DOGC 1117 – 10.03.1989.

	Manual de Calidad	Código: 3.MQSGIQ
	Presentación de la Escuela	Versión: 1

- Mayo de 1999, Centro Autorizado de Grado Superior de Artes Plásticas y Diseño, impartiendo las especialidades de Estilismo de Indumentaria y Modelismo de Indumentaria. DOGC 2899 – 31.05.1999.
- Julio 2004, Estudios Superiores de Diseño en la especialidad de Moda. DOGC 4185 – 29.07.2004
- Octubre 2010, Enseñanzas Artísticas Superiores de Diseño, adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior en la especialidad de Moda.
- Febrero 2012, Enseñanzas Superiores de Diseño adaptadas al EEES, en la especialidad de Gráfico. DOGC 6058 – 2.2.2012

Actualmente la Escuela es un centro de reflexión, creación y experimentación en constante crecimiento. Trabajamos con rigor y constancia en una línea de formación y de investigación pluridisciplinar que cumple con los mejores niveles de calidad. El tamaño de la escuela facilita una asidua interacción entre estudiantes y el personal del centro altamente cualificado, con amplia experiencia profesional y docente.

Desde julio de 2012, la Escuela forma parte de la LCI Education (LaSalle College International). Red de educación canadiense con 21 escuelas en el mundo, presente en 4 continentes y más de 10 países.

El 14 de febrero de 2014, el Consorcio de Educación de Barcelona autoriza la modificación de denominación específica de la Escuela, tal como se había solicitado, siendo la nueva denominación específica:

Escola Superior de Disseny Felicidad Duce – LCI Barcelona

DOGC 6562 de 14.2.2014. (Adjuntamos Resolución).

	Manual de Calidad	Código: 3.MQSGIQ
		Versión: 1
	Información de contacto	

Escola Superior de Disseny Felicidad Duce – LCI Barcelona

Calle Guillem Tell, 47

08006 Barcelona – España

Teléfono: +34 932 372 740

Fax: +34 932 372 789

E-mail: santon@fdmoda.com

Web: www.fdmoda.com

	Manual de Calidad	Código:	3.MQSGIQ
		Versión:	1
	Abasto del SGIQ		

Los procesos descritos en el SGIQ son de aplicación a los estudios oficiales que imparte la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona

Actualmente la Escuela tiene autorizados los siguientes estudios:

- Título Superior de Diseño, equivalente a todos los efectos en el Grado Universitario, en las especialidades de:
 - Moda
 - Gráfico

Está en trámite de presentación los siguientes estudios:

- Título Superior de Diseño, equivalente a todos los efectos en el Grado Universitario, en las especialidades de:
 - Interiores
 - Producto

- Master oficial en Gestión y Dirección de Empresas de Moda

	Manual de Calidad	Código:	3.MQSGIQ
		Versión:	1
	Definiciones		

Acuerdos bilaterales: Acuerdo firmado entre dos instituciones de educación superior en el EEES participantes en un programa de movilidad, en el que se establecen las condiciones, las bases académicas de la movilidad.

Buzón de sugerencias: Canal establecido para el cual los grupos de interés se dirijan a los responsables de los servicios de la Escuela.

Canales de información: Vías de comunicación presenciales y virtuales establecidos por el centro con el fin de difundir información, comunicarse con los grupos de interés y recoger incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Escuela.

Convenio de prácticas: Es una estancia de prácticas profesionales en una empresa, durante un periodo de tiempo establecido en el programa de estudios entre el estudiante, la empresa y con el visto bueno de la Escuela

Difusión de las actividades: Conjunto de actuaciones orientadas a dar a conocer en el PDI y PAS los programas y los calendarios de las actividades formativas que se proponen en el curso.

Guía docente: Conjunto de información de las asignaturas que recoge: profesor/a que lo imparte, tipo de asignatura, créditos, valor total horas (teóricas, prácticas, aprendizaje) competencias (generales, transversales y específicas) resultadas de aprendizaje, bloques temáticos, actividades de aprendizaje y organización general de la asignatura, evaluación acreditativa del aprendizaje (criterios y sistemas de evaluación, puntuaciones de las diferentes pruebas, y ponderación respecto de la calificación final de la asignatura, periodo de realización de las pruebas o entrega de trabajos) y fuentes de información básica.

Grupos de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la Escuela, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

Incidencia: Eventualidad que influye en el desarrollo de un acto o prestación de servicio, que puede ser que no se lleve a cabo de acuerdo en lo que estaba previsto

Incoming: El estudiante que, procedente de otras instituciones de enseñanza superior del EEES. realiza una estancia en la Escuela.

	Manual de Calidad	Código:	3.MQSGIQ
			Versión:
	Definiciones		

Indicador: Medida que nos indica, de forma cualitativa o cuantitativa, el grado de consecución de un determinado objetivo que lo tiene asociado.

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

Outgoing: El estudiante de la Escuela que va a otras instituciones de enseñanza superior del EEES. a realizar una estancia.

Perfil de ingreso: Características que tiene que tener el estudiante para acceder a los estudios con garantía de completarlos con éxito en el tiempo marcado según el tipo de matrícula.

Perfil de titulado: Conjunto de conocimientos y competencias definidos que tiene que reunir el estudiante cuando finaliza el programa formativo.

Plan de acogida: Conjunto de acciones y documentos dirigidos al estudiante de nuevo ingreso para proporcionarle toda la información relevante para iniciar sus estudios.

Plan de orientación profesional: Conjunto de acciones y documentos que permiten al estudiante orientar la definición de sus objetivos profesionales.

Plan de tutoría: Conjunto de acciones para realizar el seguimiento del proceso de aprendizaje del estudiante, de su trabajo y de los resultados obtenidos.

Política de calidad: Conjunto de directrices que fijan los y propósitos y la orientación de una organización en relación a la calidad.

Profesor/a responsable de asignatura: Es el profesor/a que coordina e imparte la docencia de una asignatura.

Programa de movilidad: Programa de intercambio académico que tiene como objetivo promover y fomentar la movilidad del estudiante.

Programa formativo: Conjunto de enseñanzas organizadas dirigidas a la obtención de un título.

	Manual de Calidad	Código:	3.MQSGIQ
		Versión:	1
	Definiciones		

Propietario: Gestiona la supervisión y seguimiento del proceso.

Reclamación: Demanda vehiculada formalmente para pedir la reparación de una situación que el reclamante considera injusta o perjudicial por sus intereses.

Recursos materiales e infraestructuras: Instalaciones y equipamientos necesarios para el desarrollo de los procesos de enseñanza.

Responsable: Ejecuta las acciones necesarias para el correcto desarrollo del proceso.

Resultados de evaluación: Conjunto de conocimientos, aptitudes y habilidades que el estudiante posee una vez ha finalizado los estudios.

Sugerencia: Propuesta de mejora sobre la prestación de un servicio, dirigida a la persona o instancia que se considera responsable de la misma, con el objetivo que sea tenida en cuenta.

	Manual de Calidad	Código: 3.MQSGIQ
	Organigrama de la Escuela	Versión: 1

El organigrama de l'Escola Superior de Disseny Felicidad Duce – LCI Barcelona está formado por:

Consejo de Dirección

Sr. Claude Marchand Vicepresidente Ejecutivo LCI
 Sra. Paula Perotti Vicepresidenta Región Iberoamericana
 Sra. Sílvia Viudas Directora General de l'Escola Superior de Disseny Felicidad Duce – LCI Barcelona

Directora General

Departamentos

Académico

Director/a Pedagógico
 Director/a Área
 Director/a Académica EEES
 Director/a Académica Masters
 Secretarías Académicas

Administración

Director/a
 Administrativo
Tareas departamento: RRHH, Mantenimiento, Conserjería

Admisiones

Director/a
 Consultoras

Marketing i Comunicació

Coordinador
 Diseñador Gráfico
 Responsable Marketing Digital

Responsable Calidad

Director/a del Servicio al estudiante

Tareas: Movilidad, Programas informáticos.

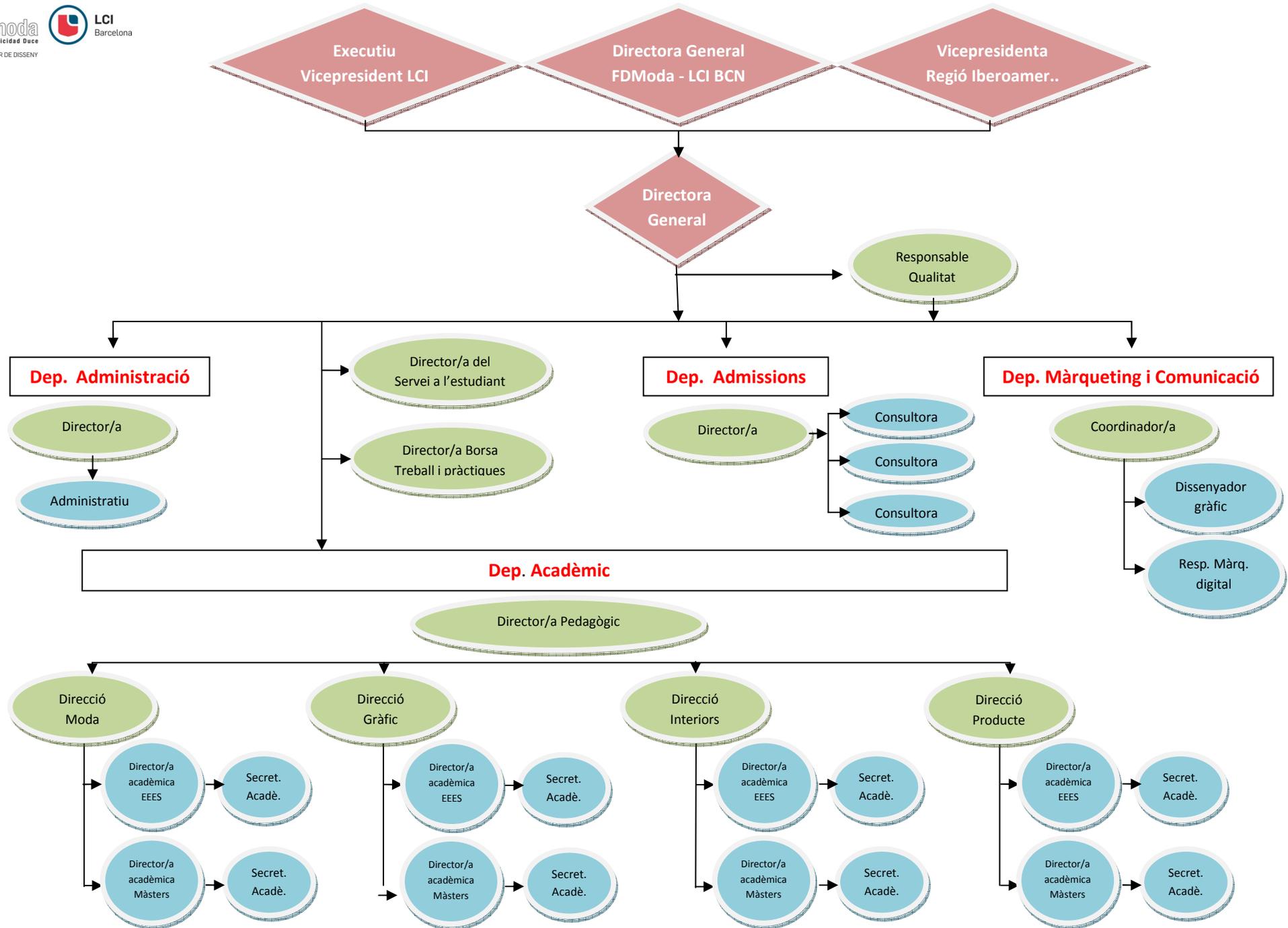
Director/a de la Bolsa de Trabajo y Prácticas

	Manual de Calidad	Código:	3.MQSGIQ
		Versión:	1
	Organigrama de la Escuela		

Nota:

Este organigrama está estructurado para cuando la Escuela imparta todas las enseñanzas solicitadas, por este motivo difiere del presentado en el documento Verifica.

Este cambio comporta la asignación de algunas tareas, explicadas en el Documento Verifica, a otros cargos de la Escuela.



ORGANIGRAMA ESCOLA SUPERIOR DE DISSENY FELICIDAD DUQUE – LCI BARCELONA

	Manual de Calidad	Código:	3.MQSGIQ
		Versión:	1
	Responsables del SGIQ		

En la elaboración del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Enseñanzas Artísticas Superiores (SGIQ), la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona ha tenido en cuenta los principios de actuación siguientes:

- **Legalidad:** la Escuela ha diseñado el SGIQ de acuerdo con la legislación vigente relacionada con las enseñanzas artísticas superiores y teniendo en cuenta los criterios para la garantía de la calidad establecidos en el EEES.
- **Publicidad, transparencia y participación:** la Escuela ha hecho la difusión del proceso de elaboración del SGIQ estableciendo procesos con la participación de todos los grupos de interés implicados.

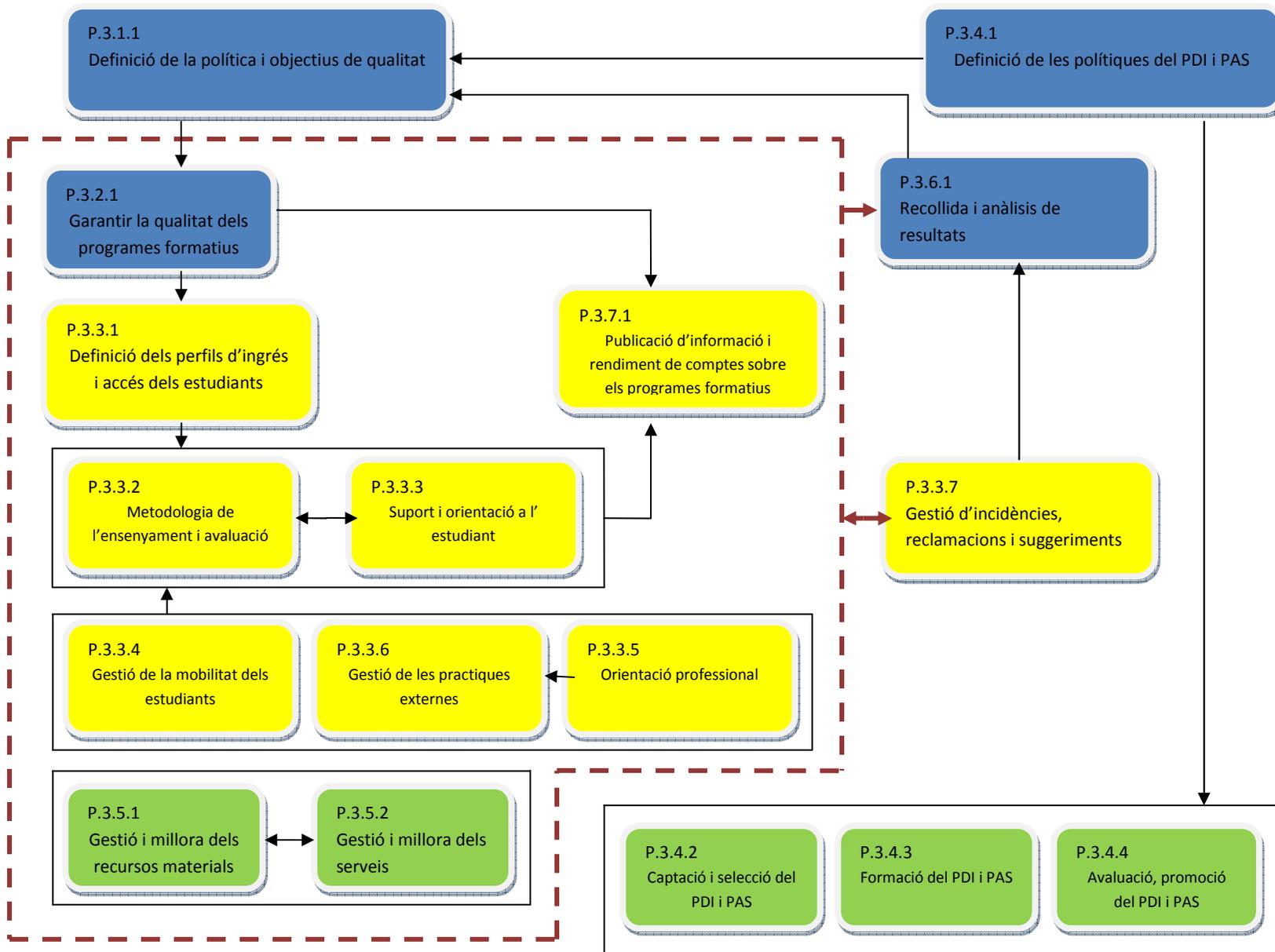
Los responsables del diseño y revisión de esta primera versión, han estado:

Redacción: Sofía Just
 Revisión: Sílvia Antón
 Aprobación: Sílvia Viudas

El Equipo Directivo de la Escuela y el Responsable de Calidad son los responsables de implementar y mantener el SGIQ en la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.

También velarán para que todos los grupos de interés participen, periódicamente, por el buen funcionamiento del SGIQ.

MAPA DE PROCESSOS



ESTUDIANTS I AGENTS SOCIALS

AGENTS SOCIALS I ESTUDIANTS

- Estratègics
- Claus / operatius
- De suport

 	Manual de Calidad	Código: 3.MQSGIQ
	Procesos	Versión: 1

Procesos Estratégicos

- P.3.1.1 Definición de la política i objetivos de calidad
- P.3.2.1 Garantizar la calidad de los programa formativos
- P.3.4.1 Definición de les polítiques del PDI i PAS
- P.3.6.1 Recogida i análisis de resultados

Procesos Claves / Operativos

- P.3.3.1 Definición de los perfiles de ingreso i acceso de los estudiantes
- P.3.3.2 Metodología de la enseñanza y evaluación
- P.3.3.3 Soporte y orientación al estudiante
- P.3.3.4 Gestión de la movilidad de los estudiantes
- P.3.3.5 Orientación profesional
- P.3.3.6 Gestión de las prácticas externas
- P.3.3.7 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- P.3.7.1 Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos

Procesos Soporte

- P.3.4.2 Captación y selección del PDI i PAS
- P.3.4.3 Formación del PDI i PAS
- P.3.4.4 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI i PAS

	Manual de Calidad	Código:	3.MQSGIQ
		Versión:	1
	Procesos		

P.3.5.1 Gestión y mejora de los recursos materiales

P.3.5.2 Gestión y mejora de los servicios

	Manual de Calidad	Código:	3.MQSGIQ
		Versión:	1
Correspondencias entre las dimensiones del programa AUDIT-EAS y los procesos			

DIMENSIONES DEL PROGRAMA AUDIT-EAS	PROCESOS ESCOLA SUPERIOR DISSENY FELICIDAD DUCE – LCI BARCELONA
3.1 Política, objetivos de calidad i elementos transversales de SGIQ	P.3.1.1 Definición de la política i objetivos de calidad
3.2 Diseño i revisión de los programas formativos	P.3.2.1 Garantizar la calidad de los programas formativos
3.3 Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante	P.3.3.1 Definición de los perfiles de ingreso y acceso del estudiante P.3.3.2 Metodología de la enseñanza y evaluación P.3.3.3 Soporte y orientación al estudiante P.3.3.4 Gestión de la movilidad de los estudiantes P.3.3.5 Orientación profesional P.3.3.6 Gestión de las prácticas externas P.3.3.7 Gestión de incidencias, reclamaciones i sugerencias
3.4 Personal académico y personal de administración y servicios	P.3.4.1 Definición de la política del PDI i PAS P.3.4.2 Captación i selección del PDI i PAS P.3.4.3 Formación del PDI i PAS P.3.4.4 Evaluación, promoción i reconocimiento del PDI i PAS
3.5 Recursos materiales i servicios	P.3.5.1 Gestión y mejora de los recursos materiales. P.3.5.2 Gestión y mejora de los servicios
3.6 Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos	P.3.6.1 Recogida i análisis de resultados

3.7 Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	P.3.7.1 Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas informativos

 	Manual de Calidad	Código: 3.MQSGIQ
	Componentes de las diferentes comisiones implicadas en los procesos	Versión: 1

CA Comisión de Evaluación

Director/a Áreas (Moda, Gráfico, Interior, Producto)
 Directores/ras Académicas
 Profesores
 Director Pedagógico

CD Comisión Docente

Coordinadores itinerario
 Orientador
 Responsable proyecto
 Tutores seguimiento
 Director Bolsa Trabajo y Prácticas

CDD Consejo de Dirección

Ejecutivo Vicepresidente LCI
 Vicepresidenta Región Iberoamericana
 Directora General FDModa-LCI Barcelona

DA Departamento de Admisiones

DAA Directores/ras Área

Moda
 Gráfico
 Producto
 Interior

DAD Departamento de Administración

DBT Director/a Bolsa de Trabajo y Prácticas

DC Directores/ras Académicas

Moda
 Gráfico
 Producto
 Interior

DG Directora General

	Manual de Calidad	Código: 3.MQSGIQ
	Componentes de les diferents comissions implicades en los processos	Versión: 1

DMC Departamento de Marketing y Comunicación

DP Director Pedagógico

DSE Director/a Servicio al estudiante

ED Equipo Directivo

Directora General
 Director/a Admisiones
 Director/a Pedagógico
 Director/a Administración

ES Estudiante

OR Orientador Profesional

PR Profesores

RC Responsable Calidad

SA Secretarías Académicas

Moda
 Gráfico
 Producto
 Interior

TU Tutores

 	Manual de Calidad	Código: 3.MQSGIQ
	Normativas vinculadas al diseño del SGIQ según las dimensiones del programa AUDIT-EAS	Versión: 1

- **Ley Orgánica 2/2006**, 3 de mayo, de Educación – BOE 106 de 4/5/2006.
<http://www.boe.es/boe/dias/2006/05/04/pdfs/A17158-17207.pdf>
- **Ley Orgánica 3/2007**, 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres - BOE 71 de 23/03/2007
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-6115>
- **Real Decreto 1614/2009**, de 26 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación – BOE 259 de 27 de octubre de 2009.
<http://www.boe.es/boe/dias/2009/10/27/pdfs/BOE-A-2009-17005.pdf>
- **Real Decreto 1850/2009**, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación – BOE 307 de 22 de diciembre de 2009.
<http://www.boe.es/boe/dias/2009/12/22/pdfs/BOE-A-2009-20651.pdf>
- **Real Decreto 303/2010**, de 15 de marzo, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que imparten enseñanzas artísticas reguladas en la ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación – BOE 86 de 9 de abril de 2010.
<https://www.boe.es/boe/dias/2010/04/09/pdfs/BOE-A-2010-5662.pdf>
- **Real Decreto 633/2010**, de 14 de mayo, por el que se regula el contenido básico de las enseñanzas artísticas superiores de Grado de Diseño establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación – BOE 137 de 5 de junio de 2010.
<https://www.boe.es/boe/dias/2010/06/05/pdfs/BOE-A-2010-8957.pdf>
- **Real Decreto 1027/2011**, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior – BOE 185 de 3 de agosto de 2011.
<http://www.boe.es/boe/dias/2011/08/03/pdfs/BOE-A-2011-13317.pdf>
- **Real Decreto 1618/2011**, de 14 de noviembre, sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior – BOE 302 de 16 de diciembre de 2011.
<https://www.boe.es/boe/dias/2011/12/16/pdfs/BOE-A-2011-19597.pdf>
- **Ley Orgánica 8/2013**, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa - BOE 295 de 10 de diciembre de 2013
<http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12886.pdf>

- **Ordre ENS/257/2011**, de 30 de setembre de compleció dels ensenyaments artístics superiors que s'extingeixen per aplicació del Reial Decret 1614/2009, de 26 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments artístics regulats per la Llei Orgànica 2/2006. – DOGC 6324 de 14.12.2011

<http://www.gencat.cat/eadop/imatges/5982/11270077.pdf>

- **Resolució ENS/2869/2011**, de 21 de novembre, del reconeixement i transferència de crèdits, validació d'aprenentatges, del reconeixement de crèdits individualitzat i altres procediments específics en l'àmbit dels ensenyaments artístics superiors. – DOGC 6324 de 14.12.2011.

<http://www.gencat.cat/eadop/imatges/6024/11313116.pdf>

- **Resolució ENS/254/2013**, de 7 de febrer, per la qual s'aproven les bases generals i les bases específiques de les proves específiques d'accés als ensenyaments artístics superiors adaptats a l'Espai Europeu d'Educació Superior, i es convoquen les corresponents al curs 2013-2014. – DOGC 5982 de 11.10.2011.

http://www.xtec.cat/escrbcc/acces/2013_2014/Proves%20especificques%2013_14.pdf

Resolució de 21 de juny per la qual s'aproven els documents per a l'organització i la gestió el funcionament del centre per el curs 2013-14

- Verificació títol superior de disseny equivalent a tots els efectes al grau universitari. Ensenyaments Artístics Superiors Adaptats a l'Espai Europeu d'Educació Superior. Aprovat per l'AQU - Maig 2013.

- Reglament intern de l'Escola Superior de Disseny Felicidad Duce – LCI Barcelona

- Conveni col·lectiu de treball d'ensenyament privat reglat no concertat de Catalunya (codi de conveni número 7902915)

<http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6087/1229752.pdf>

- **Indicadors docents per al desenvolupament i l'anàlisi dels ensenyaments artístics superiors – AQU (Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. Versió 1 – Octubre 2014**

	Manual de Calidad	Código:	3.MQSGIQ
		Versión:	1
	Gestión Documental		

La Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona despliega procedimientos para controlar, actualizar, identificar y distribuir toda la documentación que genera el SGIQ.

A cada proceso se describe quién es el propietario y los responsables de aprobar y revisar los documentos y los datos del sistema de calidad, así como las modificaciones que se hagan.

Con el fin de mantener actualizadas las bases de datos, la Directora de la Escuela ha designado a los responsables.

Con este control de la documentación se asegura que:

- Todos los documentos vigentes estén identificados y disponibles, en el lugar indicado, para su consulta
- Los documentos no válidos y/o obsoletos se eliminen.

En la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona se garantiza la identificación, conservación, archivo y control de los registros de calidad, indicando, a cada proceso, los responsables de su realización, custodia y mantenimiento.

Los registros generados se archivan y se garantiza la conservación durante el periodo de tiempo especificar. En finalizar el periodo de conservación los registros son destruidos por el responsable de su custodia.

La Escuela dispone de un sistema de base de datos: programas – “CLARA”, “OMNIVOX”, “CRM” – que permiten almacenar toda la información en soporte electrónico, lo que facilita la publicidad, tanto a nivel interno como externo, de información sobre las titulaciones que se imparten.

Toda la documentación incluye: el código y la versión correspondiente, la fecha de creación o de modificación, así como la firma de los responsables de redacción, revisión y aprobación.

	Manual de Calidad	Código: 3.MQSGIQ
	Revisión y mejora	Versión: 1

La Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona, realiza cada año una auditoría interna por garantizar la implantación correcta del SGIQ. La auditoría la realiza un auditor externo.

El responsable de Calidad es el encargado de elaborar el Programa Anual de Auditorías Internas.

La revisión y mejora de cada proceso se desarrolla en tres fases:

- Informe de resultados
- Auditoría interna
- Actuaciones de mejora

Informe de resultados. Se realizan a cada proceso una vez finalizado el curso. El Responsable de Calidad es el responsable de recoger todos los datos con el apoyo de las Secretarías Académicas y elaborar el informe de resultados. Este informe lo entrega al Equipo Directivo para su análisis. En base a este informe el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora que posteriormente serán contrastadas en la auditoría interna.

Auditoría interna. Al finalizar la auditoría interna cada proceso dispondrá de un informe de auditoría interna que incluirá como mínimo:

- Los principales indicadores de resultados y los relativos a la satisfacción de los diferentes grupos y su valoración
- La medida de la eficacia de las actuaciones previstas para el curso que ha finalizado.
- El seguimiento y verificación de las acciones correctoras y preventivas.
- El seguimiento de las acciones correctoras y preventivas de la auditoría externa anterior.
- Las desviaciones encontradas y las acciones correctoras propuestas por el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad

Propuestas de actuaciones de mejora. Una vez realizado el análisis del proceso y de sus resultados (análisis validado por el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo) se proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados. Se tendrán muy en cuenta las acciones correctoras con el fin de eliminar las causas de las no conformidades detectadas en las auditorías.

 	Manual de Calidad	Código	3.MQSGIQ
	Programas informáticos	Versión:	1

CLARA: herramienta de gestión académica:

✓ Nivel admisiones:

- Introducción de un estudiante y creación de un expediente: Una vez admitido un estudiante y habiendo abonado el importe de la matrícula, se introducen sus datos personales, de contacto, fotografía, etc. para crear un nuevo expediente. La documentación que puede tener este expediente es:

- Curso en el que está inscrito
- Progresión académica
- Documentos propios de su expediente (matrícula escaneada, certificados o documentos que se consideren importantes de cara a su expediente como el certificado de la nota del bachillerato, certificados de dislexia o cualquier documento ...).
- Dirección, teléfono, e-mail, DNI, fecha de nacimiento, nombre de los padres, situaciones especiales como divorcio, disminución, etc. Si necesitas exactamente todos los campos a cumplimentar te puedo pasar.

- Inscripción de los estudiantes en el programa o asignaturas de primera matriculación (primer curso de las enseñanzas superiores, resto de cursos privados)
- Actualización anual de la lista de programas ofrecidos durante el año académico en curso
- Generación de estadísticas de inscripciones

✓ Nivel académico:

- Creación de los nuevos programas que oferta el centro (asignación de un código, total de horas, grupos, número máximo de estudiantes ...)
- Creación de un "expediente" para cada docente donde se indican los datos personales, de contacto, experiencia docente, horario de clase, especialidad, fotografía...
- Creación de los grupos de clase, cada estudiante vinculado a un programa y su estructura de asignaturas o módulos
- Creación de los horarios de clase. Se pueden copiar de un año a otro o crear de cero
- Vinculación de los profesores correspondientes a cada programa o asignatura
- Gestión de las aulas y su capacidad mínima y máxima
- Impresión de los carnés de estudiante y de docente
- Creación de listas de asistencia para la clase
- Consultas personalizadas de un listado de estudiantes, de un grupo en concreto, etc.
- Inscripción de los estudiantes y creación de los grupos de cursos consecutivos (los estudiantes que hicieron el 1º curso y que pasan a 2º, etc.)
- Creación de certificados (acción que se puede llevar a cabo pero todavía no conozco el funcionamiento exacto)

El programa Clara permite muchísimas más acciones pero son principalmente la generación de "reports" y estadísticas de los datos que tiene el programa.

- **OMNIVOX: plataforma virtual (la información que se ve en esta aplicación está controlada desde el Clara):**

✓ Como herramienta docente:

- Estar en contacto vía e-mail con los estudiantes
- Colgar documentos de apoyo a la clase
- Anotar las faltas de asistencia
- Seguimiento y control de notas y evaluaciones
- Hacer un seguimiento de forma más ágil de cada estudiante
- Recibir notificaciones o mensajes del Departamento Académico
- Creación de foros de discusión, opinión, etc.
- Actualización de un calendario específico de cada asignatura

✓ Como herramienta para el estudiante:

- Estar en contacto con profesores por medio de un correo electrónico
- Descargar o consultar los documentos colgados por el profesor
- Recibir las notificaciones del Departamento Académico
- Consulta de notas de trabajos o evaluaciones
- Participación en foros
- Consulta de eventos del calendario, tanto de cada asignatura como de eventos del centro
- Consulta de horarios de clase

✓ Función del departamento académico:

- Control y supervisión de notas y evaluaciones
- Supervisión de la asistencia a clase y participación de los estudiantes
- Actualización de un calendario general del centro
- Creación y publicación de encuestas de satisfacción tanto para docentes como para estudiantes. En el momento de crear una encuesta, el estudiante recibirá una notificación vía Omnivox y tendrá que responder a la encuesta.

- **CRM herramienta de marketing i gestión de leads:**

✓ Entrada de leads o solicitudes de información:

- Entra la solicitud de la persona interesada en un programa en concreto. Las vías por las que pueden entrar estos datos son:
 - Vía Web, rellenando un formulario
 - Vía las aplicaciones que hay instaladas • ladas en los Ipads: Evento y Kiosk *
 - Las consultoras, manualmente. Cuando se trata de una visita, una llamada o una sol • litud que ha entrado por otra vía (correo electrónico, un portal formativo, etc.)
- Los datos del solicitante quedan registradas en el CRM.

- Las consultoras pueden responder estas solicitudes desde el mismo programa CRM en un formato similar al correo electrónico mediante plantillas pre-diseñadas.
- El registro de este posible estudiante está compuesto por: datos personales y de contacto, programa de interés, origen del lead, país de origen y, muy importante, un historial de acciones que se han llevado a cabo con aquella persona. Por ejemplo (pidió 1ª información en el salón de la enseñanza, después la consultora X la llamó, visitó la escuela y luego envió 3 correos todo queda registrado ...)

✓ Acciones de marketing.

- Se pueden crear listas personalizadas según la acción de marketing.
- Se pueden programar correos electrónicos masivos, con el apoyo de otras plataformas como el Email Blast (envío de mailings masivos).

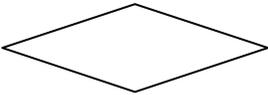
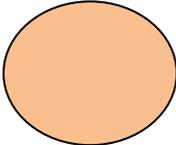
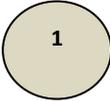
✓ Event i Kiosk:

- Dos aplicaciones muy similares pero que se aplican para acciones diferentes:

- Event: accede a un formulario interactivo donde la persona interesada puede dejar directamente sus datos personales y de contacto, programa que le interesa, etc. Esta aplicación se programa desde el CRM y se utiliza para eventos específicos como ferias, actividades donde participa la escuela ... Agiliza mucho el trabajo de cara a la introducción de datos y sobre todo también a nivel estadístico. Las características del evento, fechas, lugar, etc. se programa con antelación desde el CRM

- Kiosk: misma tipología de formulario pero situado en la recepción de la escuela. Cualquier visita puede ir introduciendo sus datos y estas estarán sincronizadas inmediatamente en los ordenadores de los despachos de admisiones. Las consultoras poder saber qué perfil de cliente atenderán para poder así preparar mejor la visita y agilizar la introducción de datos.

	Manual de Calidad	Código	3.MQSGIQ
		Versión:	1
Símbolos flujograma			

	Inicio / Fin de un proceso
	Actividad a desarrollar
	Punto de control / decisión
	Enlace con otros procesos
	Evidencia documental de una actividad
	Elementos del entorno que se han de tomar en consideración por desarrollar una actividad
	Inputs o entradas a un determinado proceso
	Señalizador de continuidad del proceso

ANUNCIS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**ALTRES ENS****CONSORCI D'EDUCACIÓ DE BARCELONA****RESOLUCIÓ per la qual s'autoritza la modificació de la denominació específica del centre educatiu privat Escola Superior de Disseny Felicidad Duce de Barcelona.**

Per tal de resoldre la sol·licitud presentada al Consorci d'Educació de Barcelona per la representant del titular, en petició de canvi de denominació específica del centre educatiu privat *Escola Superior de Disseny Felicidad Duce* de Barcelona, codi 08058398, es va instruir l'expedient corresponent.

Atès que s'ha comprovat a l'expedient esmentat el compliment dels requisits exigits per la normativa d'aplicació, en concret, per la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació; la Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació; la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació; el Decret 122/2012, de 9 d'octubre, del procediment d'autorització i de comunicació prèvia per a l'obertura de centres educatius privats.

Resolc:

-1 Autoritzar la modificació de la denominació específica del centre educatiu privat *Escola Superior de Disseny Felicidad Duce* de Barcelona, codi 08058398.

La nova denominació específica és:

Escola Superior de Disseny Felicidad Duce - LCI Barcelona.

-2 Aquesta Resolució s'inscriurà al Registre de centres.

Contra aquesta resolució, que no exhaureix la via administrativa, les persones interessades poden interposar recurs d'alçada, davant del Consell de Direcció del Consorci d'Educació de Barcelona, en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la seva publicació al DOGC, segons el que disposen els articles 114 i 115 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i l'article 76 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Barcelona, 10 de febrer de 2014

Manel Blasco i Legaz

Gerent

(14.042.011)



LCI
Barcelona

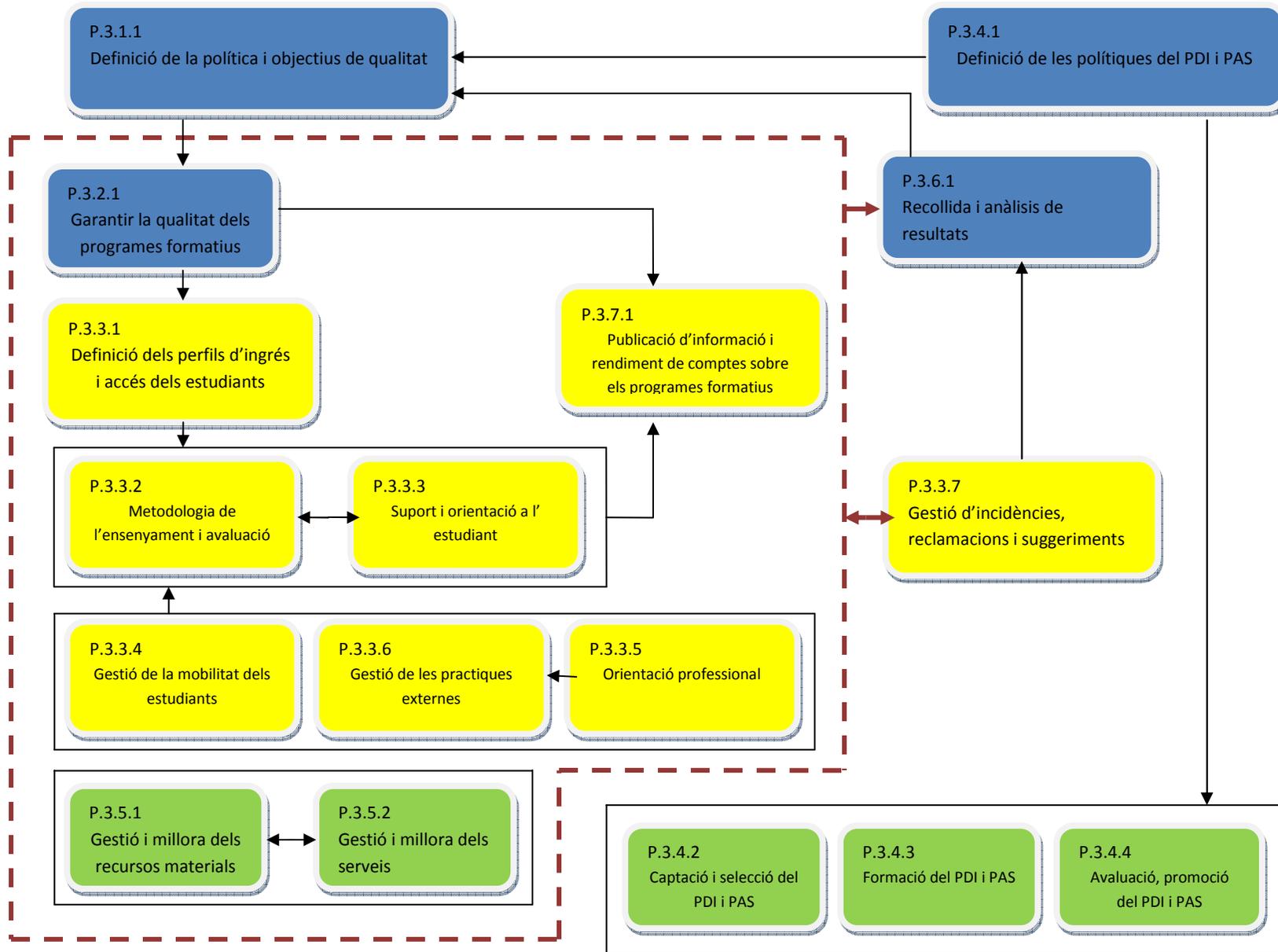
ESCOLA SUPERIOR DE DISSENY

MAPA DE PROCESOS

Escola Superior de Disseny Felicidad Duce – LCI Barcelona

Codi 08058398

MAPA DE PROCESSOS



- Estratègics**
- Claus / operatius**
- De suport**

AGENTS SOCIALS I ESTUDIANTS

ESTUDIANTS I AGENTS SOCIALS



Procesos Estratégicos

- P.3.1.1 Definición de la política i objetivos de calidad
- P.3.2.1 Garantizar la calidad de los programa formativos
- P.3.4.1 Definición de les polítics del PDI i PAS
- P.3.6.1 Recogida i análisis de resultados

Procesos Claves / Operativos

- P.3.3.1 Definición de los perfiles de ingreso i acceso de los estudiantes
- P.3.3.2 Metodología de la enseñanza y evaluación
- P.3.3.3 Soporte y orientación al estudiante
- P.3.3.4 Gestión de la movilidad de los estudiantes
- P.3.3.5 Orientación profesional
- P.3.3.6 Gestión de las prácticas externas
- P.3.3.7 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- P.3.7.1 Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos

Procesos Soporte

- P.3.4.2 Captación y selección del PDI i PAS
- P.3.4.3 Formación del PDI i PAS
- P.3.4.4 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI i PAS
- P.3.5.1 Gestión y mejora de los recursos materiales
- P.3.5.2 Gestión y mejora de los servicios

Índice

P.3.1.1 Definición de la política y objetivos de calidad	B
P.3.2.1 Garantizar la calidad de los programas formativos	C
P.3.3.1 Definición de los perfiles de ingreso y acceso del estudiante	D
P.3.3.2 Metodología de la enseñanza y evaluación	E
P.3.3.3 Soporte y orientación al estudiante	F
P.3.3.4 Gestión de la movilidad de los estudiantes	G
P.3.3.5 Orientación profesional	H
P.3.3.6 Gestión de las prácticas externas	I
P.3.3.7 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	K
P.3.4.1 Definición de la política del PDI i PAS	L
P.3.4.2 Captación y selección del PDI i PAS	M
P.3.4.3 Formación del PDI i PAS	N
P.3.4.4 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI i PAS	P
P.3.5.1 Gestión y mejora de los recursos materiales	R
P.3.5.2 Gestión y mejora de los servicios	S
P.3.6.1 Recogida y análisis de resultados	T
P.3.7.1 Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	U
Cuadro de indicadores	W

 	Proceso:	Código	P.3.1.1
	Definición de la política y objetivos de calidad	Versión:	1
		Pág.: 1 de 7	

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Proceso:	Código	P. 3.1.1
	Definición de la política y objetivos de calidad	Versión:	1
		Pág.: 2 de 7	

1. Finalidad

La finalidad de este proceso se establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona elabora, revisa, actualiza y mejora, de una manera sistemática:

- La política y objetivos generales de calidad de la Escuela.

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el **Manual de Calidad**

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario:

Directora General de la Escuela Superior de Diseño – LCI Barcelona

Responsables:

Responsable de Calidad (RC)

Analiza la política y objetivos de calidad.

Valida la propuesta del Equipo Directivo.

Recoge indicadores.

Revisa el proceso conjuntamente con el Equipo Directivo y elaboran el Documento de Revisión y Mejora.

Equipo Directivo (ED)

Propone la política de calidad e identifica los objetivos generales.

Lo envía al Responsable de Calidad para su validación y al Consejo de Dirección para su aprobación.

Define las actividades para difundir la política y objetivos de calidad.

Decide el contenido de la información a publicar, a quién se tiene que dirigir y como hacer la difusión.

Difunde la política y objetivos de calidad junto con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Analiza los resultados. Hace la publicación y difusión con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Revisa la política y los objetivos generales de calidad en base a los resultados, conjuntamente con el Responsable de Calidad y elaboran el Documento de Revisión y Mejora.

	Proceso:	Código	P.3.1.1
	Definición de la política y objetivos de calidad	Versión:	1
		Pág.:	3 de 7

Consejo de Dirección (CDD)

Aprueba o no la política y los objetivos generales de calidad de la Escuela.

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Difunde la política y objetivos de calidad conjuntamente con el Equipo Directivo.

Difunde, junto con el Equipo Directivo, los resultados

4. Revisión y mejora

El Responsable de Calidad revisa anualmente, en base a los resultados obtenidos en cada curso académico, mediante el análisis de indicadores, incidencias, reclamaciones, plazos de cumplimiento, resultados de auditorías, resultados de encuestas, informes de los servicios, reuniones con las personas implicadas en los procesos y toda aquella documentación que se considere necesaria relacionada con el sistema y según el informe de el Equipo Directivo, los siguientes aspectos:

- La globalidad del sistema de gestión de la calidad.
- La política de calidad por si es necesario alguna modificación para producirse, durante el curso académico, alguna eventualidad que comporte cambios.
- Los objetivos e indicadores de calidad, para comprobar el nivel de consecución.

Los datos se recogen informáticamente. Los resultados se extraen mediante los programas informáticos descritos en la página 25 del manual de calidad.

5. Registros

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Actas del Responsable de Calidad	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Actas del Equipo de Dirección y Consejo de Dirección	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documento de política y objetivos de calidad	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informe de resultado	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Propuestas de mejora i/o acciones correctores	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años

	Proceso:	Código	P.3.1.1
	Definición de la política y objetivos de calidad	Versión:	1
		Pág.: 4 de 7	

6. Procedimientos Desarrollo

6.1 Elaboración o revisión de la política y objetivos de calidad

El Equipo Directivo definirá inicialmente y revisará periódicamente la propuesta de política de calidad de la Escuela y los objetivos generales de calidad a alcanzar, que comunicará al Responsable de Calidad para su validación y, posteriormente en el Consejo de Dirección, para su ratificación.

Los objetivos generales se concretarán anualmente de manera que serán medibles y cuantificables para poder rendir cuentas al finalizar cada curso académico.

6.2 Difusión de la política y objetivos de calidad

El Equipo Directivo de la Escuela junto con el Departamento de Marketing y Comunicación, hace la difusión de la política y objetivos de calidad a todos los grupos de interés por incrementar la motivación y participación, utilizando las actividades acordadas para conseguir la consecución total. Los mecanismos definidos en el proceso P.3.7.1 “Publicación de información y rendimiento de cuentas sobre los programas formativos” son los que se utilizan para llevar a cabo esta difusión.

6.3 Análisis de resultados

El Responsable de Calidad, se encarga de recoger los indicadores de consecución de los objetivos, que entrega al Equipo Directivo que los analiza y elabora un informe de resultados anuales. En base a este informe de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

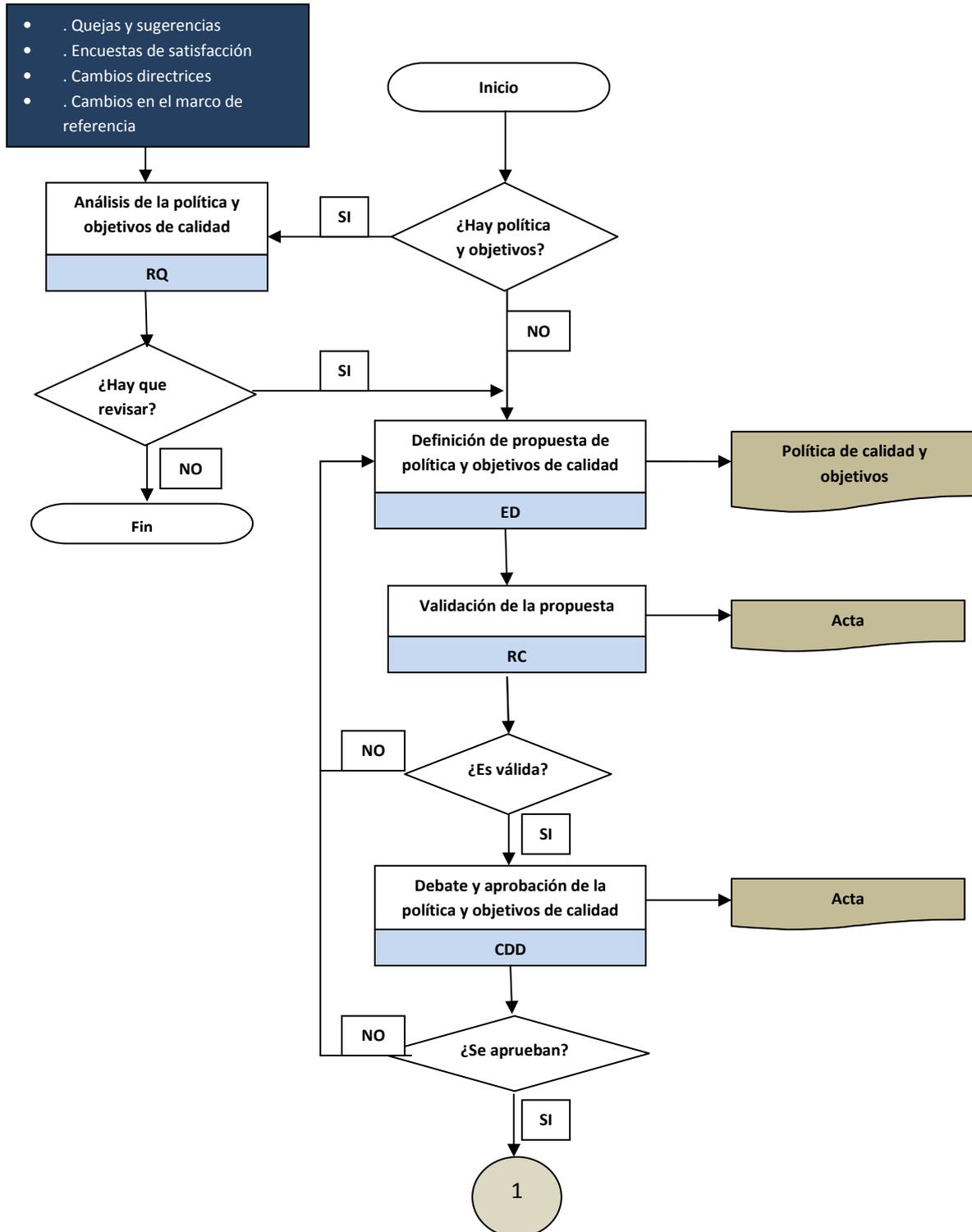
Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad redactan el Documento de Revisión y Mejora.

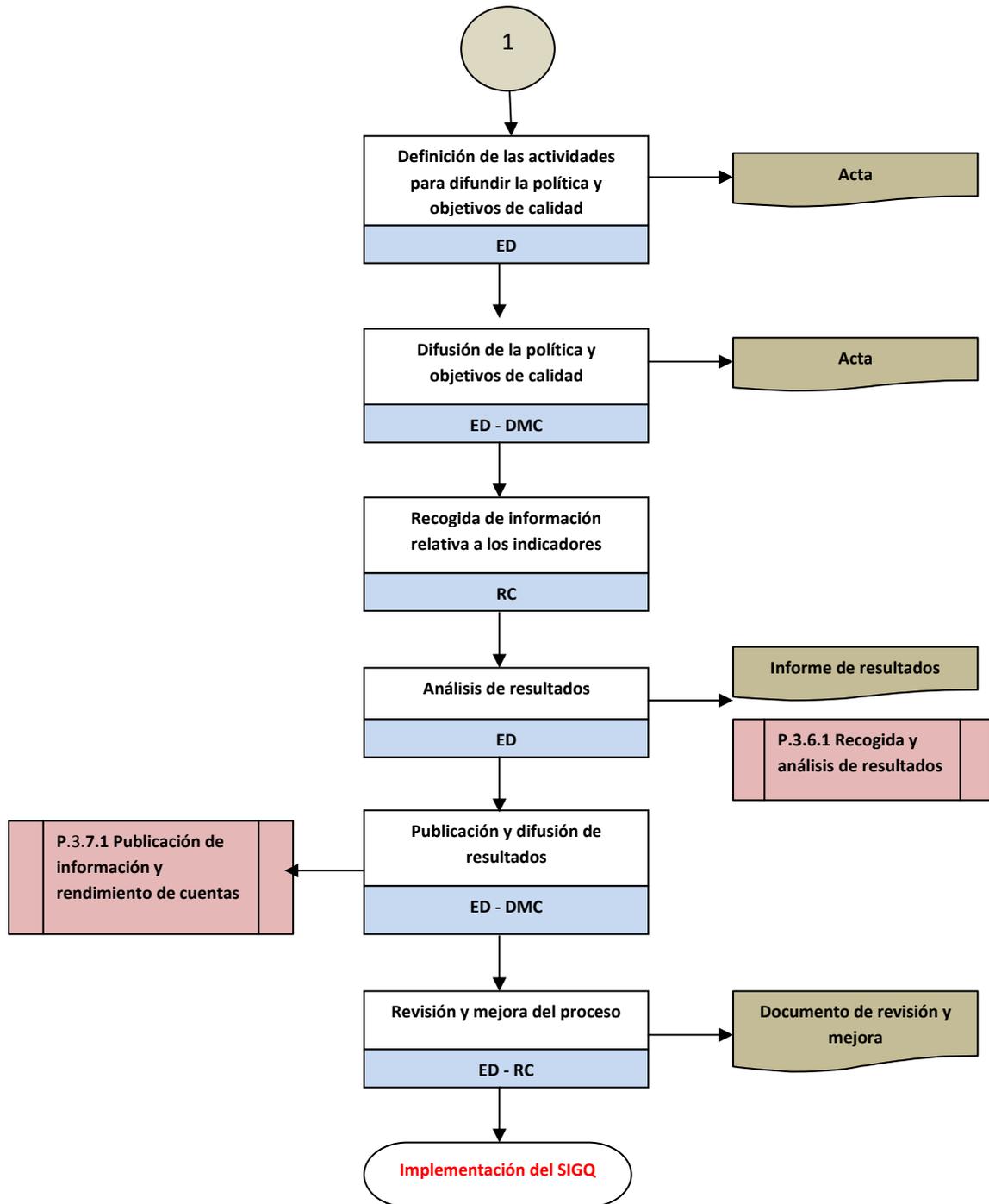
Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

	Proceso:	Código	P.3.1.1
	Definición de la política y objetivos de calidad	Versión:	1
		Pág.:	5 de 7

7. Fluxgrama



 	Proceso:	Código	P.3.1.1
	Definición de la política y objetivos de calidad	Versión:	1
		Pág.:	6 de 7



	Proceso:	Código	P.3.1.1
	Definición de la política y objetivos de calidad	Versión:	1
		Pág.:	7 de 7

POLÍTICA DE QUALITAT DE L'ESCOLA SUPERIOR DE DISSENY FELICIDAD DUCE

La Dirección de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona considera que la calidad es un factor esencial para el desarrollo de las actividades académicas de la Escuela, y para conseguir que sus estudiantes alcancen las competencias, aptitudes y habilidades inherentes a la titulación para asegurar resultados de excelencia en la suya la actividad profesional. La Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona utilizará todos los recursos técnicos, económicos y humanos que estén a su alcance para el estricto cumplimiento de las normativas legales y los requisitos establecidos en el marco del Espacio Europeo Educación Superior (EEES). Para todo esto ha designado a un Responsable de Calidad para asegurar el cumplimiento de la política de calidad de la Escuela y el mantenimiento de su efectividad.

Los objetivos de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona son:

- Dotar a todos los estudiantes y a la sociedad en general de una formación orientada a la excelencia, mediante una oferta académica de acuerdo con las necesidades actuales del mundo laboral.
- Impulsar la cultura del aprendizaje así como el desarrollo y crecimiento personal de nuestros estudiantes.
- Proporcionar, a todo el equipo docente y administrativo de la Escuela, una formación continuada y adecuada para que adquieran las competencias necesarias para el buen desarrollo de sus actividades.
- Asegurar la calidad y desarrollar una cultura propia orientada a la mejora continua.
- Revisar periódicamente el sistema interno de calidad para garantizar su efectividad.
- Alcanzar el compromiso de todo el personal de la Escuela de que entiende y acepta la política de calidad de la Escuela.

El Equipo Directivo de la Escuela conjuntamente con el Responsable de Calidad se comprometen a revisar periódicamente la política y objetivos de calidad de la Escuela para asegurar y mantener su efectividad.

Sílvia Viudas
Directora General
FDModa – LCI Barcelona

	Proceso:	Código	P.3.2.1
	Garantizar la calidad de los programas formativos	Versión:	1
		Pág.: 1 de 13	

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Proceso:	Código	P.3.2.1
	Garantizar la calidad de los programas formativos	Versión:	1
		Pág.: 2 de 13	

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona diseña, programa, desarrolla y evalúa un programa formativo para objetivos con competencias asociadas y un sistema de evaluación de resultados del aprendizaje de los estudiantes.

Definir el sistema de diseño y evaluación puesto en marcha y conceder como se porta a término la planificación derivada de la aplicación del programa formativo.

Determinar cómo se analizan los resultados de la evaluación para enderezar las desviaciones, si existen, de la planificación e implantar, en el plan de estudios, propuestas de mejora.

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el **Manual de Calidad**.

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario:

Director Pedagógico de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.

Responsables:

Equipo Directivo (ED)

Elabora la propuesta de titulaciones de la escuela.

Presenta la propuesta al Consejo de Dirección.

Define los criterios y el desarrollo de la extinción de una titulación y la presenta al Consejo de Dirección.

Realiza el seguimiento de la extinción de la titulación.

Define el perfil del titulado y los objetivos del programa.

Presenta la propuesta del perfil y objetivos al Consejo de Dirección.

Presenta la propuesta del plan de estudios al Consejo de Dirección.

Remite la propuesta de titulación (Documento Verifica) al Departamento de Enseñanza para su aprobación.

Informa de la aprobación del documento Verifica a los departamentos.

Comunica a los departamentos el plan de estudios, conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Asigna al profesorado responsable de las asignaturas, conjuntamente con el Director de Área correspondiente.

	Proceso:	Código	P.3.2.1
		Versión:	1
	Garantizar la calidad de los programas formativos	Pág.:	3 de 13

Envía la propuesta de Guía Docente a la Comisión Docente.

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés, conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad el Documento de Revisión y Mejora.

Consejo de Dirección (CDD)

Valida la propuesta del perfil del titulado y objetivos del programa.

Aprueba el Plan de Estudios.

Aprueba la extinción de la titulación con acreditación negativa.

Responsable de Calidad (RC)

Es responsable de la recogida de indicadores.

Revisa el proceso y sus posibles mejoras.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo el Documento de Revisión y Mejora.

Comisión docente (CD)

Revisa los contenidos de la guía docente y genera propuestas de corrección y/o mejora.

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Difunde la información de la extinción de la titulación.

Comunica a los departamentos el plan de estudios, conjuntamente con el Equipo Directivo.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés, conjuntamente con el Equipo Directivo.

Director Pedagógico (DP)

Impulsa y coordina actuaciones de análisis interno y externo y revisa la oferta educativa.

Realiza propuestas en la elaboración de los programas, conjuntamente con las Directoras Académicas.

Realiza el despliegue, conjuntamente con las Directoras Académicas, de la propuesta de programa formativo en materias, competencias, resultados de aprendizaje, asignaturas, actividades formativas, metodología, evaluación de las asignaturas y breve resumen de contenidos.

Comunica el despliegue a los departamentos, conjuntamente con las Directoras Académicas.

	Proceso:	Código: P.3.2.1
		Versión: 1
	Garantizar la calidad de los programas formativos	Pág.: 4 de 13

Elabora la propuesta del Plan de Estudios conjuntamente con las Directoras Académicas.

Directora Académica (DC)

Realiza propuestas en la elaboración de los programas, conjuntamente con el Director Pedagógico.

Realiza el despliegue, conjuntamente con el Director Pedagógico, de la propuesta de programa formativo en materias, competencias, resultados de aprendizaje, asignaturas, actividades formativas, metodología, evaluación de las asignaturas y breve resumen de contenidos.

Comunica el despliegue a los departamentos, conjuntamente con el Director Pedagógico.

Elabora la propuesta del Plan de Estudios conjuntamente con el Director Pedagógico. Propone al profesorado responsable de la docencia y realizan la planificación de las asignaturas, conjuntamente con el Director de Área.

Director/res de Área (DAA)

Proponen al profesorado responsable de la docencia y realizan la planificación de las asignaturas, conjuntamente con el Director Académico

Secretarías Académicas (SA)

Dan apoyo al Responsable de Calidad en la recogida de información relativa a los indicadores.

4. Revisión y mejora

El Responsable de Calidad, revisa los siguientes indicadores:

Cada curso:

- **Tasa de rendimiento:** Porcentaje de créditos superados por el estudiante respecto de los créditos matriculados en un curso académico. **A primer curso y en el conjunto de la titulación**
- **Tasa de abandono:** Relación porcentual entre el número de estudiantes de una cohorte que han dejado los estudios de manera definitiva, (después de dos cursos sin formalizar ninguna matrícula) con el número total de estudiantes de la cohorte de referencia. **A primer curso y en el conjunto de la titulación**
- **Tasa de graduación:** Porcentaje de estudiantes graduados en el tiempo previsto en el plan de estudios, o en un año académico más, en relación a la cohorte de entrada.
- **Duración media de los estudios por cohorte**
- **Porcentaje** de estudiantes que cursan los estudios a tiempo completo

	Proceso:	Código	P.3.2.1
	Garantizar la calidad de los programas formativos	Versión:	1
		Pág.: 5 de 13	

- **Porcentaje** de estudiantes que cursan los estudios a tiempo parcial

Cada semestre y/o anual se revisaran los siguientes **datos y resultados**

- Evolución del número de estudiantes matriculados por asignatura.
- Evolución del número de estudiantes aprobados, suspendidos y no presentados por asignatura.
- Clasificación de las calificaciones por asignatura.
- Quejas y sugerencias de los estudiantes. (Oferta de optativas, horarios de clase, programa de asignatura, fechas de evaluación, cambios de aula...).
- Quejas y sugerencias de los profesores. (Problemas de planificación, capacidad de las aulas, número de estudiantes, problemas informáticos...).
- Incidencias producidas en el desarrollo ordinario de la docencia (puntualidad, anulaciones de clases, cambios de aulas...).

El Equipo Directivo revisará los siguientes indicadores:

Cada curso:

- Satisfacción de los estudiantes de primer curso con el programa formativo
- Satisfacción de los estudiantes de primer curso con el profesorado
- Satisfacción de los titulados con la formación recibida
- Satisfacción de los titulados con el profesorado
- **Satisfacción del profesorado con el programa formativo**

El Responsable de Calidad recogerá todos los indicadores, con la ayuda de las Secretarías Académicas. Entrega los indicadores al Equipo Directivo que los analiza y elabora un informe de resultados anuales. En base a este informe de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad redactan el Documento de Revisión y Mejora.

Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

	Proceso:	Código	P.3.2.1
		Versión:	1
	Garantizar la calidad de los programas formativos	Pág.:	6 de 13

5. Registros

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Catálogo de titulaciones	Papel o informático	Equipo Directivo	Hasta nueva propuesta
Objetivos de las titulaciones y perfil de los titulados	Papel o informático	Equipo Directivo	Hasta nueva propuesta
Plan de Estudios	Papel o informático	Director Pedagógico	Hasta nueva propuesta
Actas del Consejo de Dirección	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Actas Comisión Docente	Papel o informático	Director Pedagógico	7 años
Propuesta de programa formativo	Papel o informático	Director Pedagógico	Hasta nueva propuesta
Guía Docente	Papel o informático	Director Pedagógico	Hasta nueva propuesta
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de calidad	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documentos de revisión y mejora	Papel o informático	Responsable de calidad	7 años

6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo

Este proceso se despliega a partir de las directrices que han emitido el Ministerio de Educación y Ciencia y el Departamento de Enseñanza de la Generalitat de Catalunya para las Enseñanzas Artísticas Superiores adaptadas en el Espacio Europeo de Educación Superior. Estas directrices permiten tener unos planes formativos actualizados y adaptados, en todo momento, a las necesidades que tiene el mundo laboral.

El Equipo Directivo realiza, de forma periódica, la revisión de la oferta educativa de la Escuela, teniendo en cuenta el contexto interno y el externo.

Para los indicadores del contexto interno:

Los contactos periódicos con asociaciones profesionales locales, nacionales e internacionales, así como empresas del sector.

Los recursos humanos y materiales disponibles

	Proceso:	Código	P.3.2.1
	Garantizar la calidad de los programas formativos	Versión:	1
		Pág.: 7 de 13	

La comparación de programas de formación con escuelas y universidades de reconocido prestigio y calidad.

La aportación que proporcionan los graduados de la Escuela, que actualmente están en activo en el sector del diseño.

El análisis exhaustivo del programa formativo existente, según los resultados académicos, a partir de cómo ha de surgir la nueva propuesta.

Para los indicadores del contexto externo:

Las características socioeconómicas de la zona de influencia del título y el interés para la sociedad.

La oferta que hacen, tanto las escuelas y universidades nacionales e internacionales, de la titulación.

El impacto previsible de la titulación en el contexto externo.

Cuando se detecta la necesidad de incorporar alguna titulación adicional o bien la modificación de alguna de las que se imparte, el Equipo Directivo lo propone al Consejo de Dirección para su debate y aprobación

Una vez aprobado por el Consejo de Dirección, el Equipo Directivo define el perfil del titulado y los objetivos del programa, y encarga al Director Pedagógico y a la Directora Académica correspondiente, la realización de una propuesta de programa que comprenderá las materias y los créditos asignados a cada una de acuerdo con la normativa vigente. El Equipo Directivo eleva esta propuesta de programa al Consejo de Dirección para su aprobación.

Después de la aprobación, el Director Pedagógico y la Directora Académica **de Área** correspondiente, **así como expertos en la materia**, estudian, debaten y estructuran:

- Las competencias generales, transversales y específicas asignadas a cada materia.
- Los resultados de aprendizaje que se evaluarán para superar la materia.
- Requisitos previos para cursar la asignatura (si hacen falta).
- Asignaturas y créditos.
- Actividades formativas (horas presenciales, horas de trabajo dirigido y horas de aprendizaje).
- Metodología de enseñanza aprendizaje de la materia.
- Sistema de evaluación de la adquisición de competencias.
- Breve resumen de contenidos.

A continuación elaboran el Documento Verificación Título Superior de Diseño, Enseñanzas Artísticas Superiores adaptado en el Espacio Europeo de Educación Superior.

 	Proceso:	Código	P.3.2.1
		Versión:	1
	Garantizar la calidad de los programas formativos	Pág.:	8 de 13

El Equipo Directivo presenta al Consejo de Dirección el Documento Verifica para | su debate y aprobación. Si se aprueba el Documento Verificación Título Superior se presenta al servicio de Ordenación de Enseñanzas de Régimen Especial (Dirección General de Formación Profesional Inicial y Enseñanza de Régimen Especial), Departamento de Enseñanza – Generalitat de Catalunya para su aprobación.

Si es aprobado, el Equipo Directivo y el Departamento de Marketing y Comunicación son los responsables de hacer la divulgación. Si no se aprobado, se reinicia el proceso.

Una vez aprobado pasa a formar parte del catálogo de titulaciones.

La captación y selección de profesorado está descrita en el proceso P.3.4.2 Captación y selección del PDI y PAS

A continuación la Directora Académica junto con el Director de Área ~~hace la propuesta de profesorado al Equipo Directivo, al mismo tiempo~~ y los profesores seleccionados hacen la propuesta de la guía docente de las asignaturas que constará de:

- Tipo de asignatura.
- Semestre en que se impartirá.
- Créditos en ECTS.
- Valor en horas (horas presenciales, horas de trabajo dirigidos, estimación de horas de aprendizaje).
- Prerrequisitos y orientaciones previas para cursar la asignatura (si hace falta).
- Competencias que se desarrollan en la asignatura.
- Resultados de aprendizaje.
- Bloques temáticos.
- Metodología que se desarrollará, tipo de actividades, actividades temporalizadas (qué se hace, cuando y como).
- Criterios y sistemas de evaluación (respecto de qué, quien y como se evaluará).
- Puntuaciones de las diferentes pruebas y ponderación respecto de la calificación final de la asignatura.
- Periodo de realización de las pruebas o entrega de trabajos.
- Fuentes de información básica.

Una vez desarrollada la propuesta se pasa al Equipo Directivo para que lo envíe a la Comisión Docente.

La Comisión Docente la revisa y comprueba la adecuación de los contenidos de las asignaturas y, si repeticiones o falta desarrollar con más profundidad algún tema.

	Proceso:	Código	P.3.2.1
	Garantizar la calidad de los programas formativos	Versión:	1
		Pág.: 9 de 13	

También establece las directrices para llevar a término la docencia. Una vez aprobada, se inicia la planificación académica de las enseñanzas.

~~De acuerdo con los objetivos del programa formativo, el Equipo Directivo conjuntamente con el Director de Área asigna el profesorado responsable para iniciar la planificación de las asignaturas.~~

Con el plan docente de las asignaturas aprobadas y de acuerdo con las directrices de la Comisión Docente se inicia el proceso P.3.3.2 Metodología de la enseñanza y evaluación

Extinción titulación

Cuándo un miembro del Equipo Directivo redacta una acreditación negativa de una titulación, la presenta a todo el Equipo Directivo en pleno que lo debate y si lo aprueba define los criterios que garanticen el correcto desarrollo de la extinción, de acuerdo con la normativa vigente, y lo presenta al Consejo de Dirección.

Una vez aprobado por el Consejo de Dirección, el Departamento de Marketing y Comunicación hace la difusión de la extinción de la titulación.

De acuerdo con la normativa vigente se inicia:

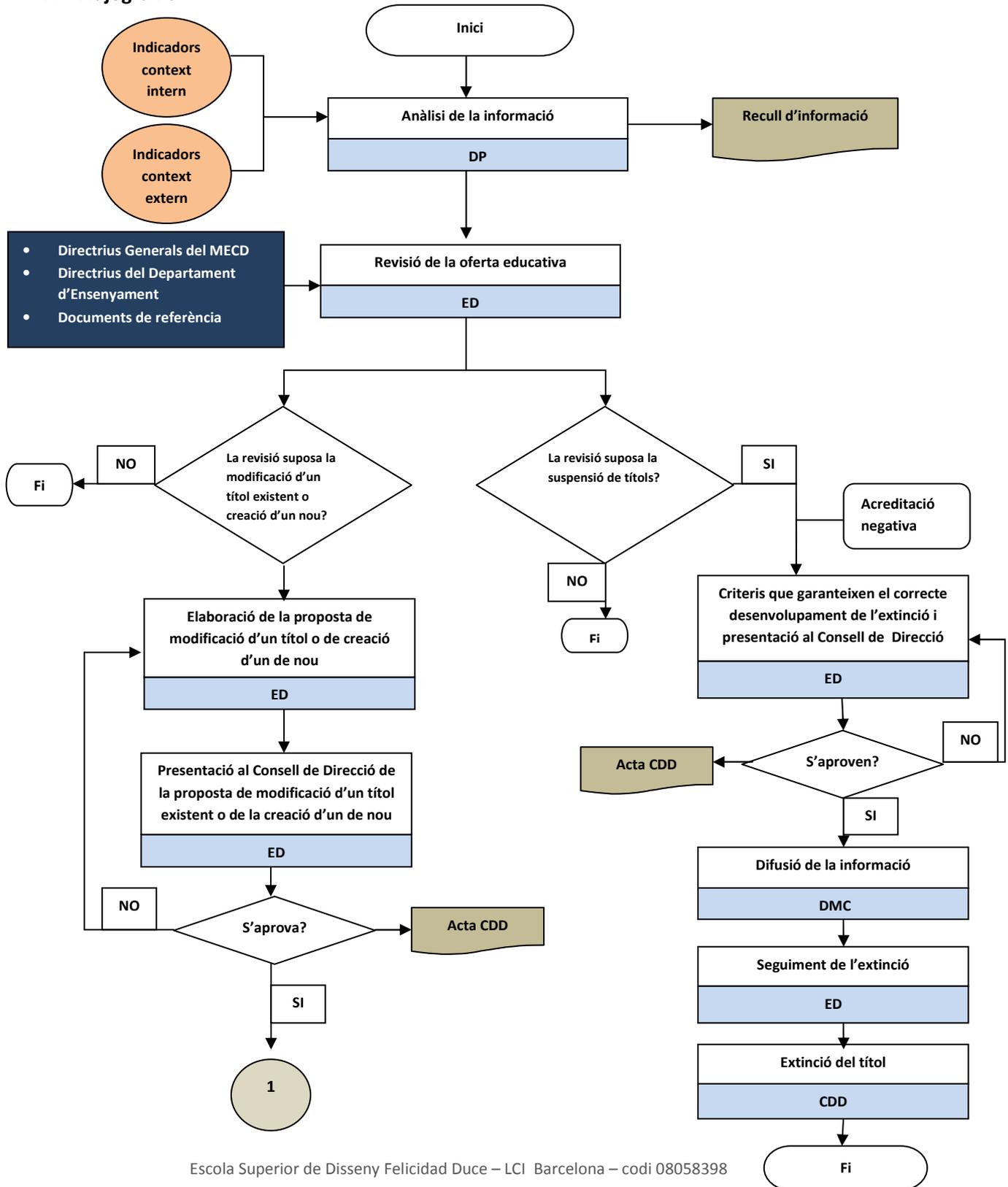
- No admitir matriculas de nuevo ingreso.
- La extinción progresiva de acuerdo con el calendario establecido.
- El derecho a ser evaluado hasta consumir las convocatorias establecidas por normativa.
- Desarrollo de acciones tutoriales y de orientación, si fueran necesarias.

En todo momento, la Escuela velará por el correcto proceso de la extinción del plan de estudios así como de las actuaciones que se realicen, para garantizar al estudiante el desarrollo de las enseñanzas que hubiera iniciado

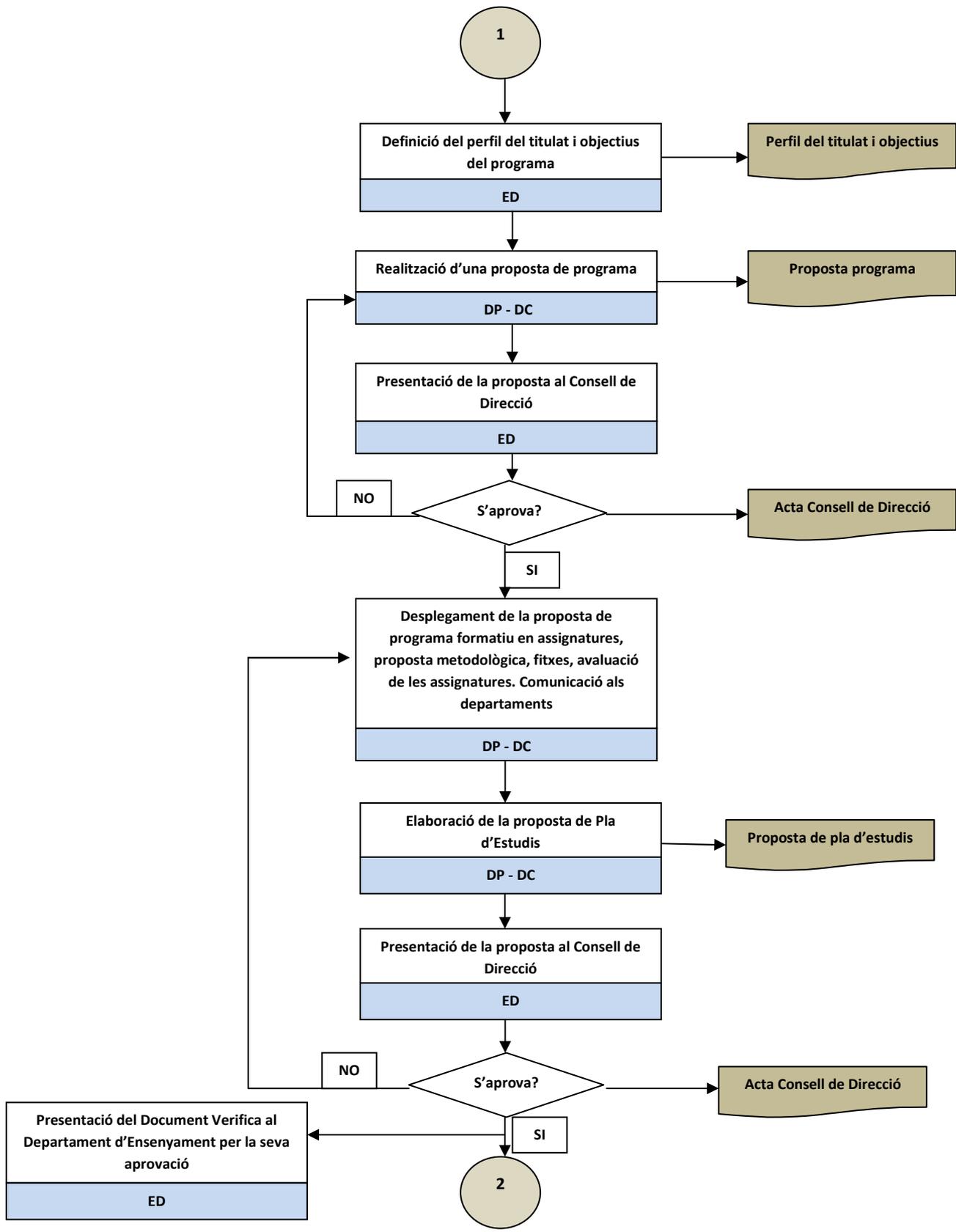
El Documento Verificación Título Superior, presentado por l'Escola Superior de Disseny explica el proceso de extinción

 	Proceso:	Código	P.3.2.1
	Garantizar la calidad de los programas formativos	Versión:	1
		Pág.:	10 de 13

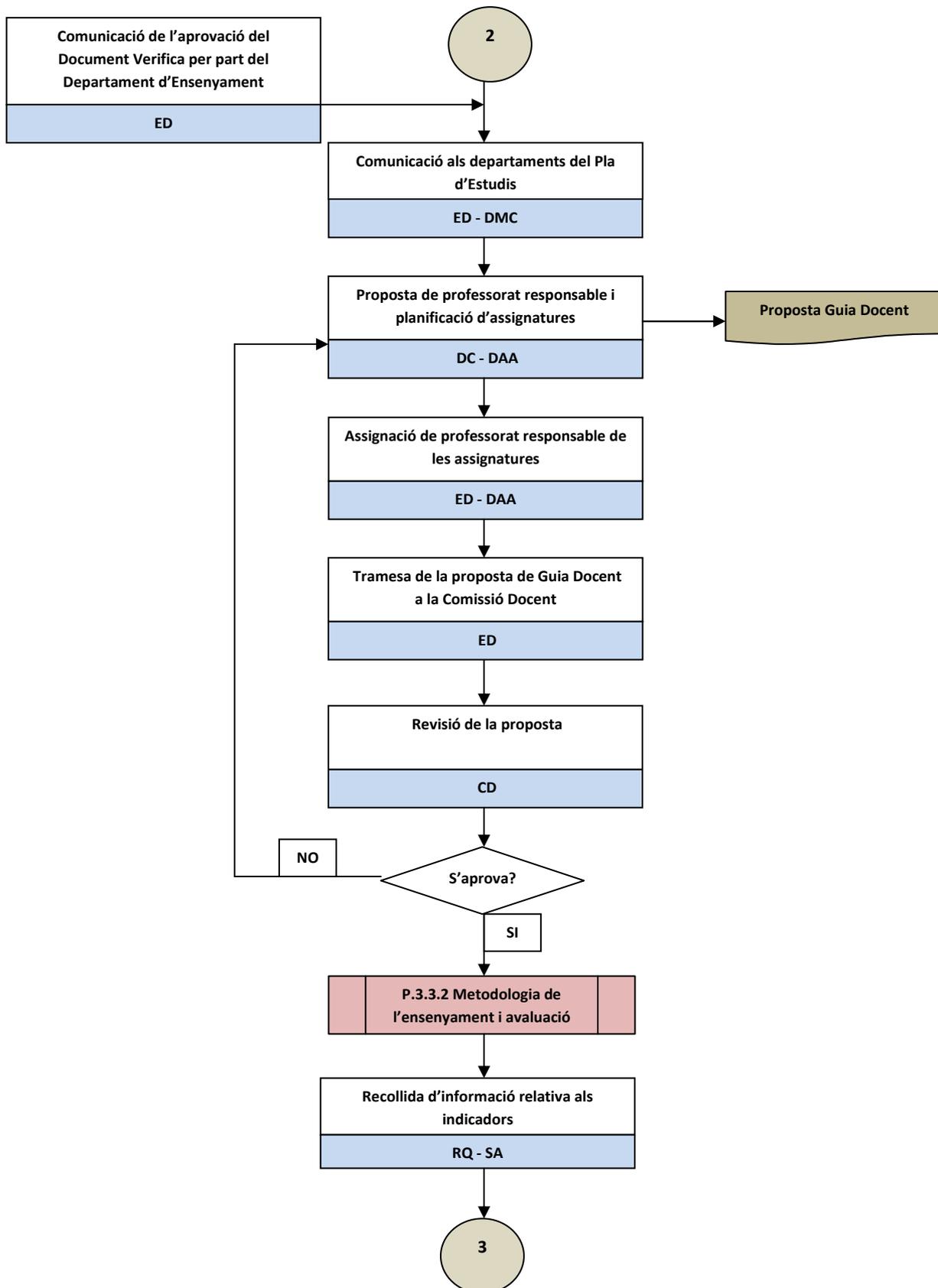
7. Flujoograma



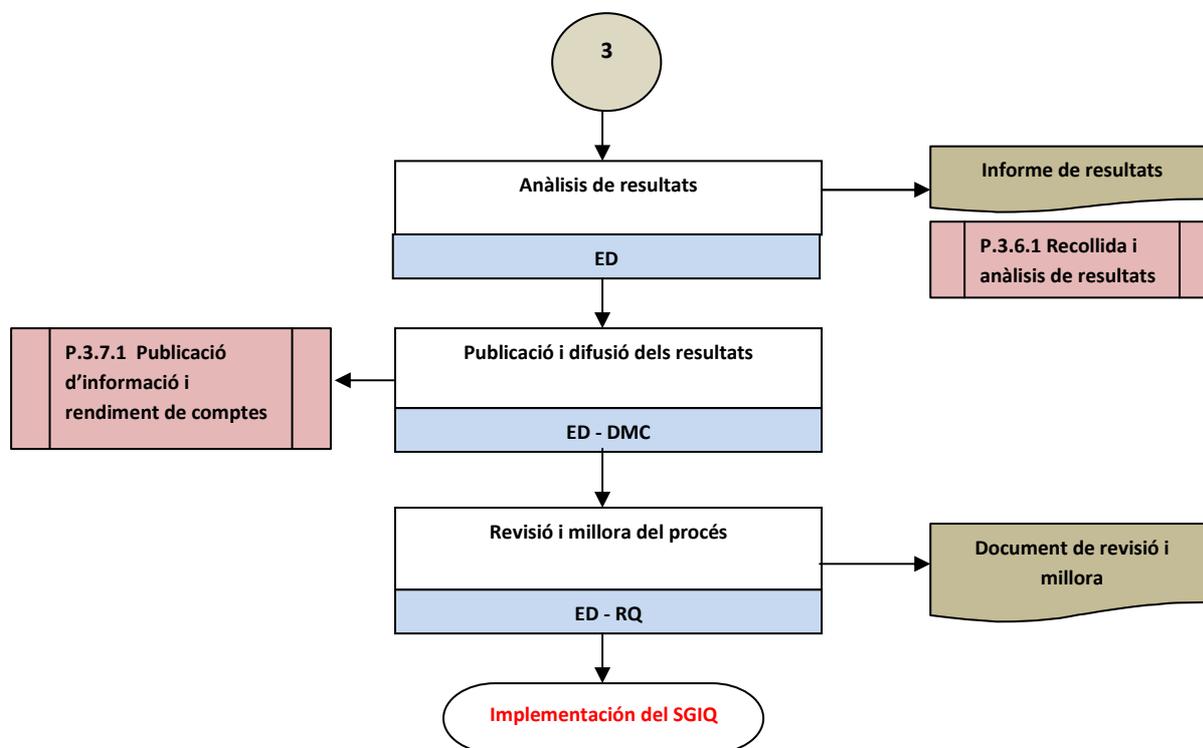
 	Proceso:	Código	P.3.2.1
	Garantizar la calidad de los programas formativos	Versión:	1
		Pág.:	11 de 13



	Proceso:	Código	P.3.2.1
	Garantizar la calidad de los programas formativos	Versión:	1
		Pág.:	12 de 13



	Proceso:	Código	P.3.2.1
	Garantizar la calidad de los programas formativos	Versión:	1
		Pág.: 13 de 13	



 	Proceso:	Código: P.3.3.1
		Versión: 1
	Definición de los perfiles de ingreso y acceso de estudiante	Pág.: 1 de 13

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Proceso:	Código: P.3.3.1
		Versión: 1
	Definición de los perfiles de ingreso y acceso de estudiante	Pág.: 2 de 13

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona elabora, revisa, actualiza y mejora, de una manera sistemática, los procedimientos de:

- Definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes.
- Acceso, admisión y matrícula de los estudiantes.

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el **Manual de Calidad**.

3. Propiedad, responsable del proceso

Propietario de definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes:

Directora Admisiones de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.

Propietario de acceso, admisión y matriculación de los estudiantes:

Directora Académica de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.

Responsables de definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes:

Equipo Directivo (ED)

Define el perfil de ingreso.

Revisa las actuaciones y procedimientos de captación de estudiantes.

Elabora el plan de promoción de los estudios conjuntamente con el Departamento de Admisiones.

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad el Documento de Revisión y Mejora.

Consejo de Dirección (CDD)

Revisa y aprueba la propuesta de perfil de ingreso que le presenta el Equipo Directivo.

	Proceso:	Código: P.3.3.1
		Versión: 1
	Definición de los perfiles de ingreso y acceso de estudiante	Pág.: 3 de 13

Debate y aprueba el plan de promoción y adaptación elaborado por el Equipo Directivo.

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Difunde la información referente a los perfiles de ingreso y captación de estudiantes a todos los grupos de interés.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Equipo Directivo.

Departamento de Admisiones (DA)

Elabora, conjuntamente con el Equipo Directivo, el plan de promoción de los estudios de la Escuela.

Desarrolla y pone en marcha las actividades aprobadas.

Responsable de Calidad (RC)

Es responsable de la recogida de indicadores.

Revisa el proceso y sus posibles mejoras.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo el Documento de Revisión y Mejora.

Secretarías Académicas (SA)

Dan apoyo al Responsable de Calidad en la recogida de información relativa a los indicadores.

Responsables de acceso, admisión y matriculación de los estudiantes:

Equipo Directivo (ED)

Elabora los procedimientos de acceso, admisión y matriculación.

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad el Documento de Revisión y Mejora.

Consejo de Dirección (CDD)

Revisa y aprueba los procedimientos de selección, admisión y matriculación.

	Proceso:	Código: P.3.3.1
		Versión: 1
	Definición de los perfiles de ingreso y acceso de estudiante	Pág.: 4 de 13

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Difunde la información en lo referente al acceso, admisión y matriculación de estudiantes.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Equipo Directivo.

Directoras Académicas (DC)

Realizan la preparación de las pruebas de acceso conjuntamente con los profesores responsables de realizarlas.

Profesores (PR)

Preparan las pruebas de acceso conjuntamente con las Directoras Académicas.

Departamento de Admisiones (DA)

Lleva a cabo la preinscripción de los estudiantes.

Secretarías Académicas (SA)

Hacen pública la lista de admitidos a la escuela.

Tramitan la matrícula oficial.

Facilitan las listas definitivas de admitidos.

Dan apoyo al Responsable de Calidad en la recogida de información relativa a los indicadores.

Responsable de Calidad (RC)

Es responsable de la recogida de indicadores.

Revisa el proceso y sus posibles mejoras.

Redacta con el Equipo Directivo el Documento de Revisión y Mejora.

4. Revisión y mejora

4.1 De la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes

El Equipo Directivo realiza anualmente la evaluación del Plan de Promoción, valorando la evolución de los indicadores asociados recogidos por el Responsable de Calidad, con el apoyo de las Secretarías Académicas:

- Número de personas que se informan personalmente en el Centro.

	Proceso:	Código: P.3.3.1
		Versión: 1
	Definición de los perfiles de ingreso y acceso de estudiante	Pág.: 5 de 13

- Número de asistentes a las jornadas de puertas abiertas.
- Número de asistentes en los workshops realizadas en las instalaciones de la Escuela y a los IES
- Número de asistentes a las conferencias organizadas en la escuela por los profesores y tutores de los IES para que conozcan los contenidos de nuestros planes de estudios.
- Número de accesos a las páginas de información de los programas de la web de la Escuela.
- Número de accesos a las páginas de anuncios publicitarios (Internet)
- Número de asistentes en ferias y acontecimiento

El Responsable de Calidad entrega los indicadores al Equipo Directivo que los analiza y elabora un informe de resultados anuales. En base a este informe de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad redactan el Documento de Revisión y Mejora.

Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

4.2 Del acceso, admisión y matrícula de los estudiantes

Anualmente el Responsable de Calidad con el apoyo de las Secretarías Académicas recoge los datos referentes al resultado del acceso y a la matrícula, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- **Número de plazas ofrecidas**
- **Número de solicitudes de nuevo acceso**
- **Porcentaje de demanda**
- **Número de aspirantes**
- **Número de admitidos**
- **Número de matriculados**
- **Porcentaje de aspirantes sobre las solicitudes de nuevo acceso**

	Proceso:	Código: P.3.3.1
		Versión: 1
	Definición de los perfiles de ingreso y acceso de estudiante	Pág.: 6 de 13

- Porcentaje de aspirantes que superan las pruebas sobre el total de aspirantes que han hecho la prueba
- **Porcentaje de estudiantes matriculados sobre el total de admitidos**
- **Media de las notas de acceso de la prueba específica de los matriculados**

El Responsable de Calidad entrega los indicadores al Equipo Directivo que los analiza y elabora un informe de resultados anuales. En base a este informe de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad redactan el Documento de Revisión y Mejora.

Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

5. Registros

5.1 De la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Acta de aprobación del perfil de ingreso por parte del Consejo de Dirección	Papel o informático	Equipo Directivo	Hasta nueva propuesta
Perfil de ingreso	Papel o informático	Equipo Directivo	Hasta nueva propuesta
Bases para la elaboración del Plan de Promoción	Papel o informático	Departamento de Admisiones	Hasta nueva propuesta
Pla de promoción	Papel o informático	Departamento de Admisiones	1 curso
Listado y planificación de las acciones a desarrollar	Papel o informático	Departamento de Admisiones	1 curso
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documento de revisión y mejora	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años

	Proceso:	Código: P.3.3.1
		Versión: 1
	Definición de los perfiles de ingreso y acceso de estudiante	Pág.: 7 de 13

5.2 Del acceso, admisión y matricula de los estudiantes

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Acuerdos del Equipo Directivo	Papel o informático	Equipo Directivo	Indefinido
Actas del Consejo de Dirección	Papel o informático	Equipo Directivo	Indefinido
Comunicados para los grupos de interés	Papel o informático	Secretarías Académicas	7 años
Listados de admitidos y Listados definitivos	Papel o informático	Secretarías Académicas	Indefinido
Matricula oficial	Papel o informático	Secretarías Académicas	Indefinido
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informes de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documentos de revisión y mejora	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años

6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo

6.1 De la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes

El Equipo Directivo redacta la definición del perfil de ingreso, teniendo en cuenta las normativas de acceso definidas por el Ministerio de Educación y el Departamento de Enseñanza de la Generalitat de Catalunya, del programa formativo de la titulación y de las competencias profesionales que tienen que tener los titulados. Esta propuesta es elevada en el Consejo de Dirección para su debate y aprobación.

Una vez el Consejo de Dirección ha aprobado el perfil, se hace difusión en todos los grupos de interés y se publica a la web de la Escuela.

El procedimiento de definición de perfil de titulado está descrito en el punto 6 del proceso P.2 Garantizar la calidad de los programas.

El Equipo Directivo elabora anualmente el Plan de Promoción del Centro para hacer la captación de estudiantes. En este plan da a conocer las titulaciones que se imparten en la Escuela indicando las salidas profesionales, los procesos de aprendizaje, las metodologías docentes utilizadas así como la calidad y el prestigio de la Escuela.

	Proceso:	Código:	P.3.3.1
	Definición de los perfiles de ingreso y acceso de estudiante	Versión:	1
		Pág.: 8 de 13	

El Plan de Promoción se base en el estudio de los factores externos (características socioeconómicas y profesionales, políticas definidas por el Ministerio, Departamento de Enseñanza...) y factores internos (política de la Escuela, recursos disponibles...)

Este Plan de Promoción se presentado al Consejo de Dirección por el Equipo Directivo para que lo pueda debatir y aprobar.

El Departamento de Admisiones pone en marcha las actividades aprobadas en el Plan de Promoción.

Finalmente el Equipo Directivo analiza los resultados obtenidos que le facilita el Responsable de Calidad y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora que quedan recogidas en el Documento de Revisión y Mejora.

6.2 Del acceso, admisión y matrícula de los estudiantes

6.2.1 Elaboración de los procesos de acceso

El Equipo Directivo elabora anualmente los procesos de acceso, admisión y matrícula, de acuerdo con las normativas del Ministerio de Educación y del Departamento de Enseñanza de la Generalitat de Catalunya, por:

- Estudiantes de nuevo ingreso.
- Estudiantes procedentes de otras escuelas nacionales o extranjeras con traslado de expediente.

El documento de propuesta se eleva al Consejo de Dirección para su debate y aprobación. Una vez aprobados los procesos y redactada el acta, el Departamento de Marketing y Comunicación hace el comunicado a todos los grupos de interés mediante la web de la Escuela y si lo considera oportuno también en otros medios.

6.2.2 Acceso de los estudiantes a FdModa – LCI Barcelona

Según el origen del estudiante:

Estudiantes de nuevo ingreso que acceden directamente y los que superan las pruebas de acceso formalizan la solicitud de preinscripción. Sus datos quedan registrados en el programa informático Clara.

Estudiantes procedentes de otras escuelas nacionales o extranjeras con traslado de expediente.

	Proceso:	Código:	P.3.3.1
		Versión:	1
	Definición de los perfiles de ingreso y acceso de estudiante	Pág.:	9 de 13

Formalizan la solicitud de preinscripción. Sus datos quedan registrados en el programa informático Clara.

FDModa - LCI Barcelona tiene elaborada una normativa, de acuerdo con las Resoluciones publicadas por el Departamento de Enseñanza, de cómo los estudiantes tienen que solicitar el reconocimiento, transferencia y la validación de los créditos obtenidos en las escuelas de procedencia.

6.2.3 Formalización del proceso de admisión y matrícula

El Departamento de Admisiones lleva a cabo el procedimiento de matrícula, teniendo en cuenta los porcentajes de plazas reservadas según vía de acceso. (Normativa Departamento de Enseñanza)

Este procedimiento establece la relación contractual entre el estudiante y la Escuela, garantizando que ambas partes conocen los términos de la matrícula y están en condiciones de cumplirlos

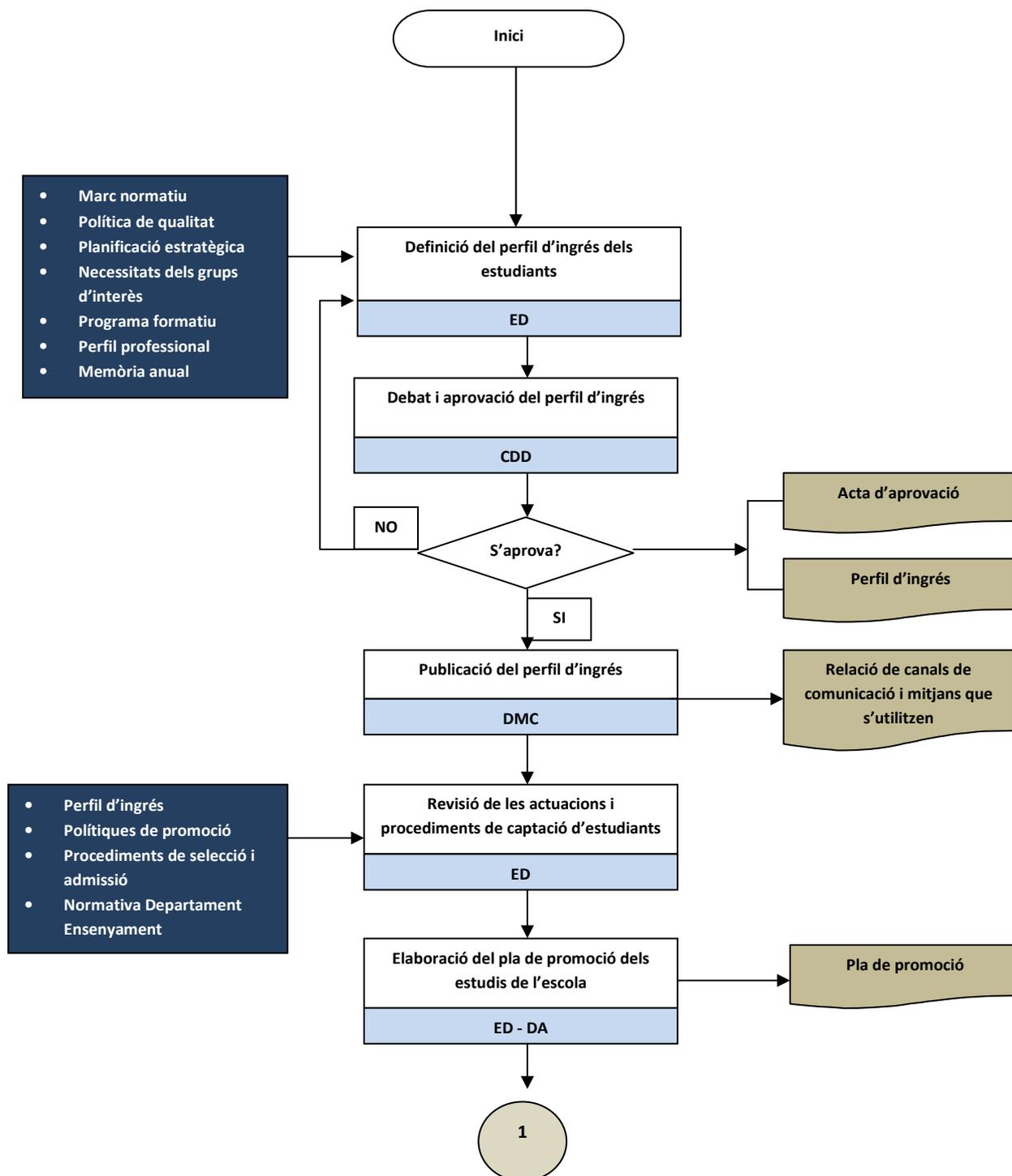
La matrícula se hace personalmente a la Escuela. Todos los datos del estudiante quedan registrados en el programa informático Clara para la gestión del expediente académico.

La matrícula de los estudiantes que continúan los estudios se realiza al finalizar el curso, después de la convocatoria extraordinaria y una vez entregadas las calificaciones.

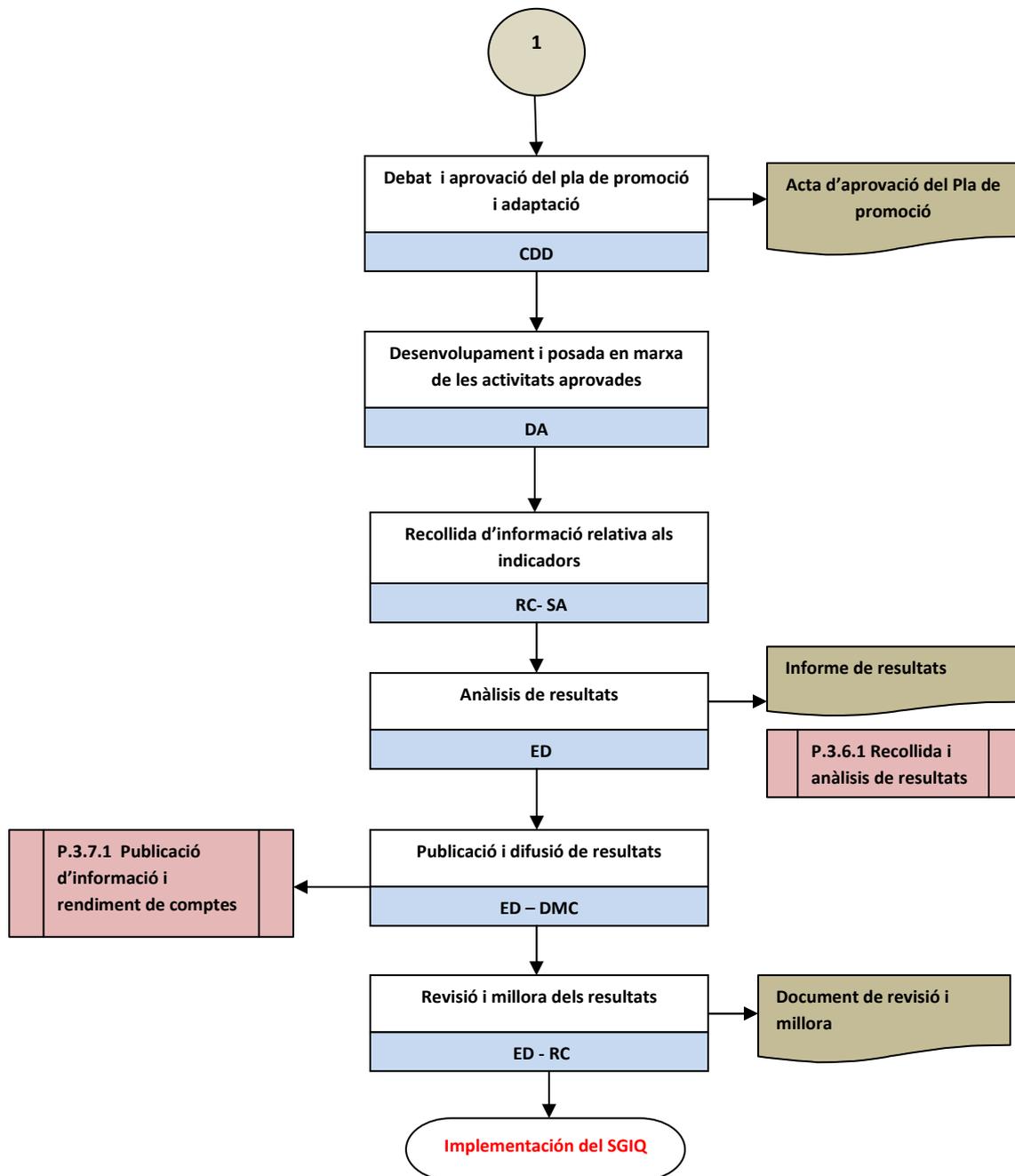
	Proceso:	Código: P.3.3.1
		Versión: 1
	Definición de los perfiles de ingreso y acceso de estudiante	Pág.: 10 de 13

7 Flujograma

PERFILES DE INGRESO Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES



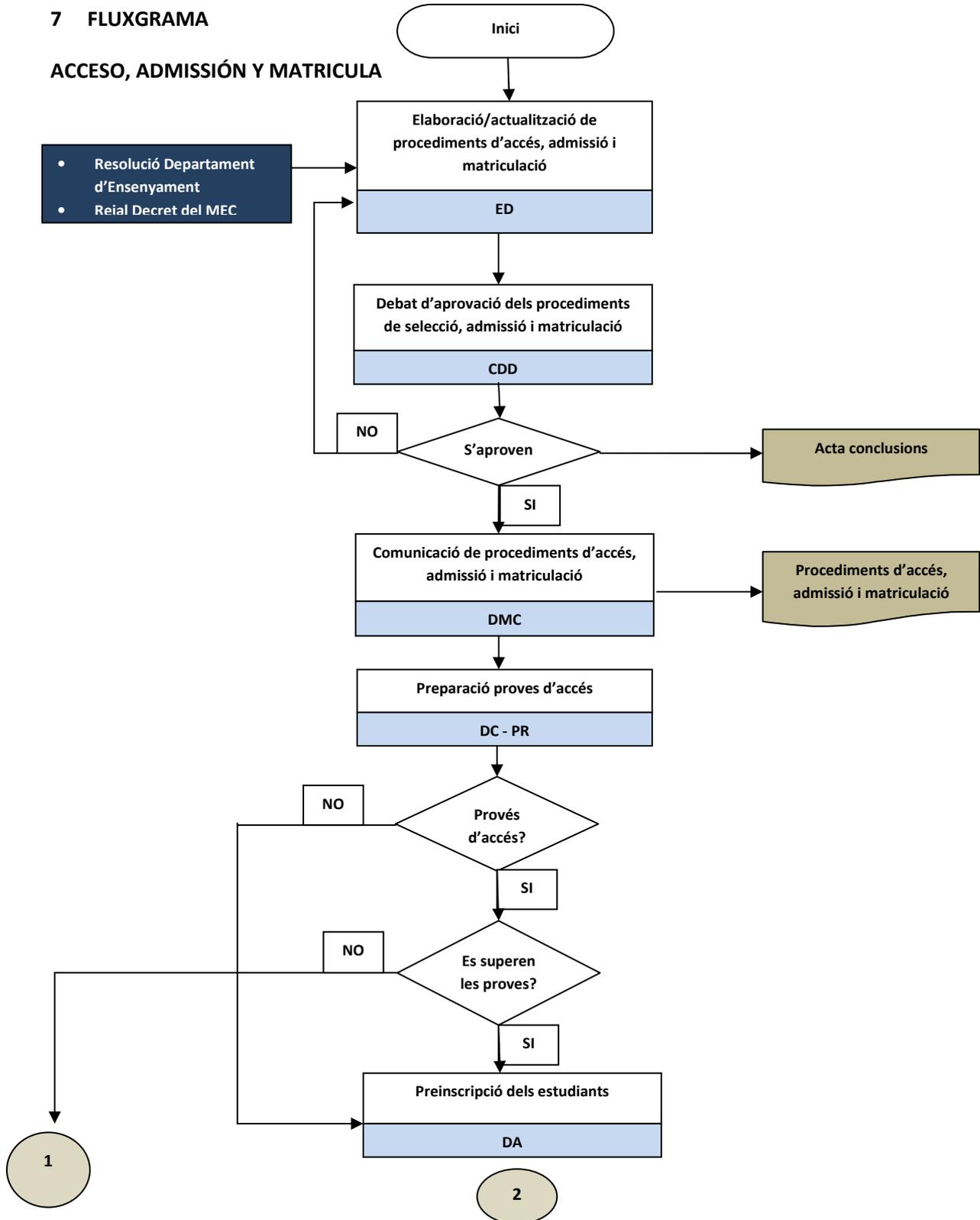
 	Proceso:	Código: P.3.3.1
		Versión: 1
	Definición de los perfiles de ingreso y acceso de estudiante	Pág.: 11 de 13



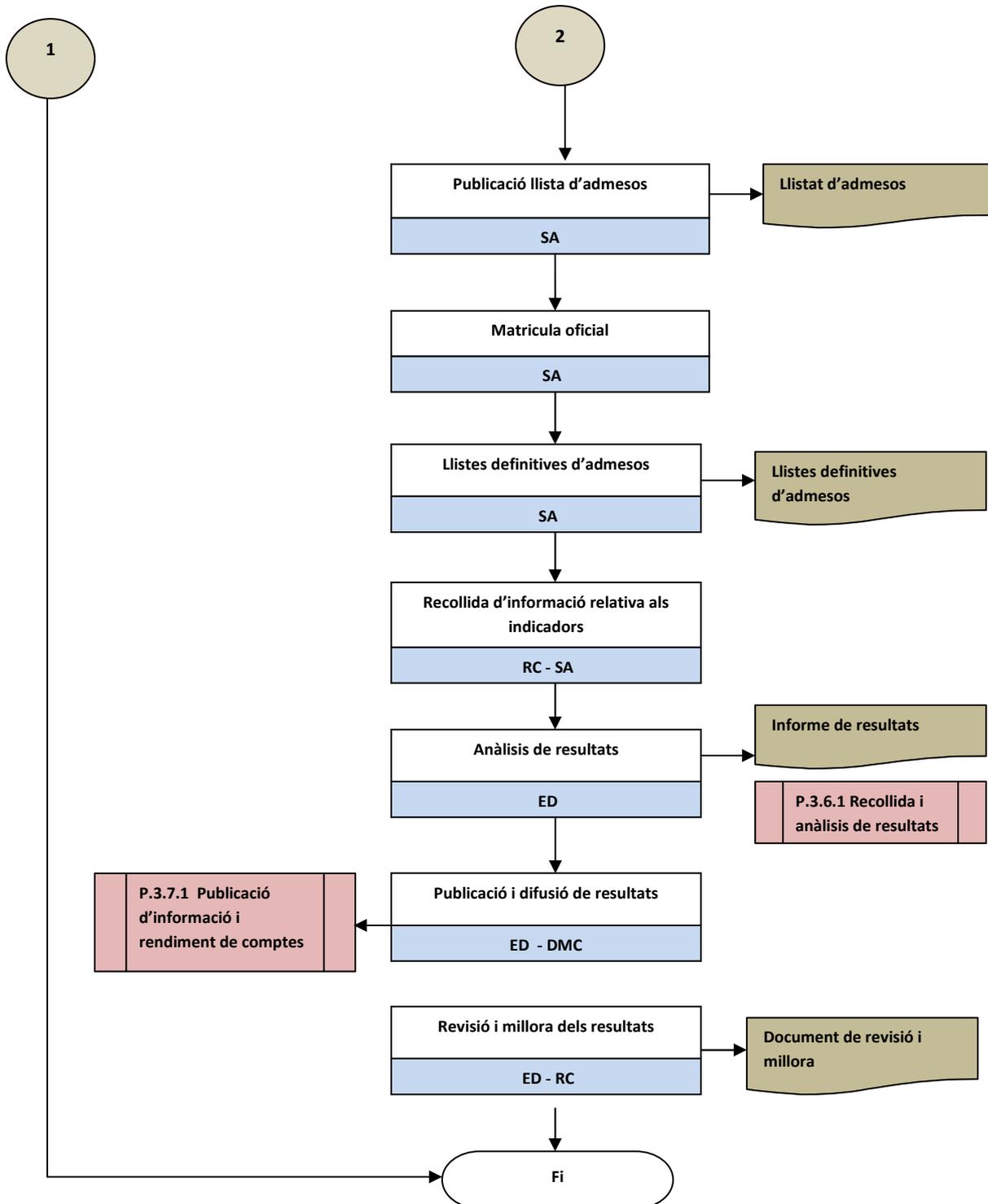
	Proceso:	Código: P.3.3.1
		Versión: 1
	Definición de los perfiles de ingreso y acceso de estudiante	Pág.: 12 de 13

7 FLUXGRAMA

ACCESO, ADMISSIÓ I MATRICULA



 	Proceso:	Código: P.3.3.1
		Versión: 1
	Definición de los perfiles de ingreso y acceso de estudiante	Pág.: 13 de 13



 	Proceso:	Código: P.3.3.2
		Versión: 1
	Metodología de la enseñanza y evaluación	Pág.: 1 de 11

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Proceso:	Código: P.3.3.2
		Versión: 1
	Metodología de la enseñanza y evaluación	Pág.: 2 de 11

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona revisa, actualiza y mejora, de una manera sistemática, los procesos de:

- Metodología de enseñanza y su desarrollo: seguimiento de las enseñanzas
- Evaluación del estudiante para acreditar el aprendizaje realizado y la validez de los estudios.

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el Manual de Calidad

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario de: Metodología de enseñanza y su desarrollo: seguimiento de las enseñanzas

Director Pedagógico de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.

~~Propietario de: Evaluación del estudiante~~

~~Directora Académica de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.~~

Responsables de: Metodología de enseñanza y su desarrollo: seguimiento de las enseñanzas

Profesor/a (PR)

Es el responsable de la planificación y desarrollo de la asignatura según el plan de estudios, conjuntamente con la Directora Académica y el Director Pedagógico.

Directora Académica (DC)

Coordina con el profesor/a y el Director Pedagógico la planificación y el desarrollo de la asignatura.

Realiza el seguimiento de la docencia y vela por la calidad de la enseñanza conjuntamente con la Comisión Docente.

Realiza la valoración final de la asignatura conjuntamente con la Comisión Docente y el Director Pedagógico.

Director Pedagógico (DP)

Coordina con el profesor/a y la Directora Académica la planificación y el desarrollo de la asignatura.

 	Proceso:	Código: P.3.3.2
		Versión: 1
	Metodología de la enseñanza y evaluación	Pág.: 3 de 11

Realiza la valoración final de la asignatura conjuntamente con la Comisión Docente y la Directora Académica.

Comisión Docente (CD)

Realiza el seguimiento de la docencia y vela por la calidad de la enseñanza conjuntamente con la Directora Académica.

Realiza la valoración final de la asignatura conjuntamente con la Directora Académica y el Director Pedagógico.

Responsable de Calidad (RC)

Es responsable de la recogida de indicadores.

Revisa el proceso y sus posibles mejoras.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo el Documento de Revisión y Mejora

Secretarías Académicas (SA)

Dan apoyo al Responsable de Calidad en la recogida de información relativa a los indicadores.

Equipo Directivo (ED)

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad el Documento de Revisión y Mejora.

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Equipo Directivo.

Responsable de: Evaluación del estudiante

Consejo de Dirección (CD)

Es el responsable de aprobar la normativa, condiciones y criterios de evaluación general. También nombra la Comisión de Evaluación curricular.

Profesor Responsable (PR)

Verifica el progreso de los estudiantes en su asignatura.

Comisión de evaluación (CA)

	Proceso:	Código: P.3.3.2
	Metodología de la enseñanza y evaluación	Versión: 1
		Pág.: 4 de 11

Evalúa semestralmente y/o anualmente, el rendimiento de los estudiantes en las asignaturas que finalizan en el semestre i/o en el curso.

Secretarías Académicas (SA)

Son las encargadas de actualizar los expedientes.

Comunican los resultados de las evaluaciones a los estudiantes.

Dan apoyo al Responsable de Calidad en la recogida de información relativa a los indicadores.

Equipo Directivo (ED)

Es responsable de verificar que la evaluación de los procesos de aprendizaje del estudiante se corresponde con los objetivos y el diseño del plan de estudios.

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad el Documento de Revisión y Mejora.

Director Pedagógico (DP)

Resuelve las reclamaciones conjuntamente con las Directoras Académicas.

Directoras Académicas (DC)

Resuelven las reclamaciones conjuntamente con el Director Pedagógico.

Responsable de Calidad (RC)

Es responsable de la recogida de indicadores.

Revisa el proceso y sus posibles mejoras.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo el Documento de Revisión y Mejora.

Secretarías Académicas (SA)

Dan apoyo al Responsable de Calidad en la recogida de información relativa a los indicadores.

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Equipo Directivo.

4. Revisión y mejora

4.1 Metodología de enseñanza y su desarrollo: seguimiento de las enseñanzas

	Proceso:	Código: P.3.3.2
	Metodología de la enseñanza y evaluación	Versión: 1
		Pág.: 5 de 11

El Responsable de Calidad, al finalizar cada semestre y/o curso, recogerá los ~~indicadores~~ **datos, resultados**, con el apoyo de las Secretarías Académicas, en base a:

- Informes de la Comisión Docente, Directora Académica y Director Pedagógico.
- Número de quejas, reclamaciones e incidencias.
- ~~— Encuesta de satisfacción de los estudiantes y profesorado con respecto a las condiciones y los recursos utilizados.~~

El Responsable de Calidad entrega los indicadores al Equipo Directivo que los analiza y elabora un informe de resultados anuales. En base a este informe de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad redactan el Documento de Revisión y Mejora.

Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

4.2 Evaluación del estudiante

El Responsable de Calidad, cada semestre y/o curso, recopilación con el apoyo de las Secretarías Académicas, la información relativa a la evaluación y acreditación de los estudiantes en base a los siguientes indicadores:

- Resultados de rendimientos de los estudiantes en las asignaturas de la titulación.
- Resultado de las evaluaciones semestrales y/o anuales
- ~~— Resultado tanto favorable o desfavorable, de las reclamaciones a las calificaciones.~~
- ~~— Informes de la Comisión de Evaluación.~~
- Número de incidencias quejas y reclamaciones.

El Responsable de Calidad entrega los indicadores al Equipo Directivo que los analiza y elabora un informe de resultados anuales. En base a este informe de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

	Proceso:	Código:	P.3.3.2
	Metodología de la enseñanza y evaluación	Versión:	1
		Pág.: 6 de 11	

Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad redactan el Documento de Revisión y Mejora.

Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

5. Registros

5.1 Metodología de enseñanza y su desarrollo: seguimiento de las enseñanzas

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Registro de incidencias	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Resultado de las encuestas de satisfacción	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informes del profesorado, directora académica y director pedagógico	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Actas de la Comisión Docente, Directora Académica i Director Pedagógico	Papel o informático	Responsable de Calidad	Indefinido
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documento de revisión y mejora	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años

5.2 Evaluación del estudiante

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Informes de evaluación	Papel o informático	Directora Académica	Indefinido
Acuerdos de la comisión de evaluación semestral	Papel o informático	Directora Académica	Indefinido
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documento de revisión y mejora	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años

	Proceso:	Código: P.3.3.2
		Versión: 1
	Metodología de la enseñanza y evaluación	Pág.: 7 de 11

6. Procedimientos Desarrollo

6.1 Metodología de enseñanza y su desarrollo: seguimiento de las enseñanzas

El profesor/a con la coordinación de la Directora Académica y el Director Pedagógico desarrollan, a lo largo del curso académico, el plan docente de acuerdo con los objetivos de aprendizaje definidos previamente y P.3.2.1 Garantizar la calidad de los programas formativos.

La Comisión Docente, la Directora Académica y el Director Pedagógico reunirá, al finalizar el semestre, los profesores responsables de las asignaturas con el fin de verificar la coordinación y la adecuada distribución del trabajo de las asignaturas y la coherencia con los resultados de aprendizaje de la asignatura, plasmados en la guía docente y para detectar si hay desviaciones o incidencias a lo largo del periodo lectivo. Con los resultados redactarán un informe de seguimiento.

Cada semestre, la Comisión Docente, la Directora Académica y el Director Pedagógico analizarán el desarrollo de la docencia en base a:

- La guía docente.
- El informe de seguimiento.
- Las encuestas a los estudiantes sobre los profesores y las asignaturas.

6.2 Evaluación del estudiante.

De acuerdo con el documento Verificación Título Superior de Diseño, la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona aplica los siguientes sistemas de verificación:

- Evaluación continuada del estudiante en cada asignatura matriculada
- Evaluación final del estudiante con las asignaturas semestrales y/o anuales

Evaluación continuada y/o final del estudiante

Los criterios de evaluación propuestos por los profesores están aprobados por la Comisión Docente y publicados en la guía docente de las asignaturas, con la finalidad de garantizar al estudiante que se aplicarán los criterios y los porcentajes previamente fijados. A lo largo del curso académico el profesor responsable de cada asignatura realiza los diferentes actos de evaluación fijados en el plan docente de la asignatura, comunicando al estudiante los resultados obtenidos y su progreso en la asignatura.

Al finalizar el semestre, y de acuerdo con el calendario previamente establecido, el profesor/a responsable de cada asignatura introducirá en el programa informático la calificación resultante de la evaluación continuada y/o final

	Proceso:	Código:	P.3.3.2
	Metodología de la enseñanza y evaluación	Versión:	1
		Pág.: 8 de 11	

Las Secretarías Académicas hacen públicas estas calificaciones.

En las sesiones de CA se analizará el funcionamiento de las asignaturas:

- Resultados de rendimiento de las asignaturas (número de estudiantes aprobado, suspendido, o no presentado en una asignatura)
- Reclamaciones e impugnaciones al proceso de evaluación de las asignaturas.

Seguimiento académico del estudiante

Al finalizar el semestre y el curso, el Equipo Directivo detectará, de acuerdo con los resultados, si hay estudiantes con un ritmo de estudio irregular y propondrá medidas correctoras.

Por el siguiente curso se orientará el plan de matrícula del estudiante, de acuerdo con el proceso P.3.3.3 Apoyo y orientación al estudiante.

Revisiones, reclamaciones de calificaciones

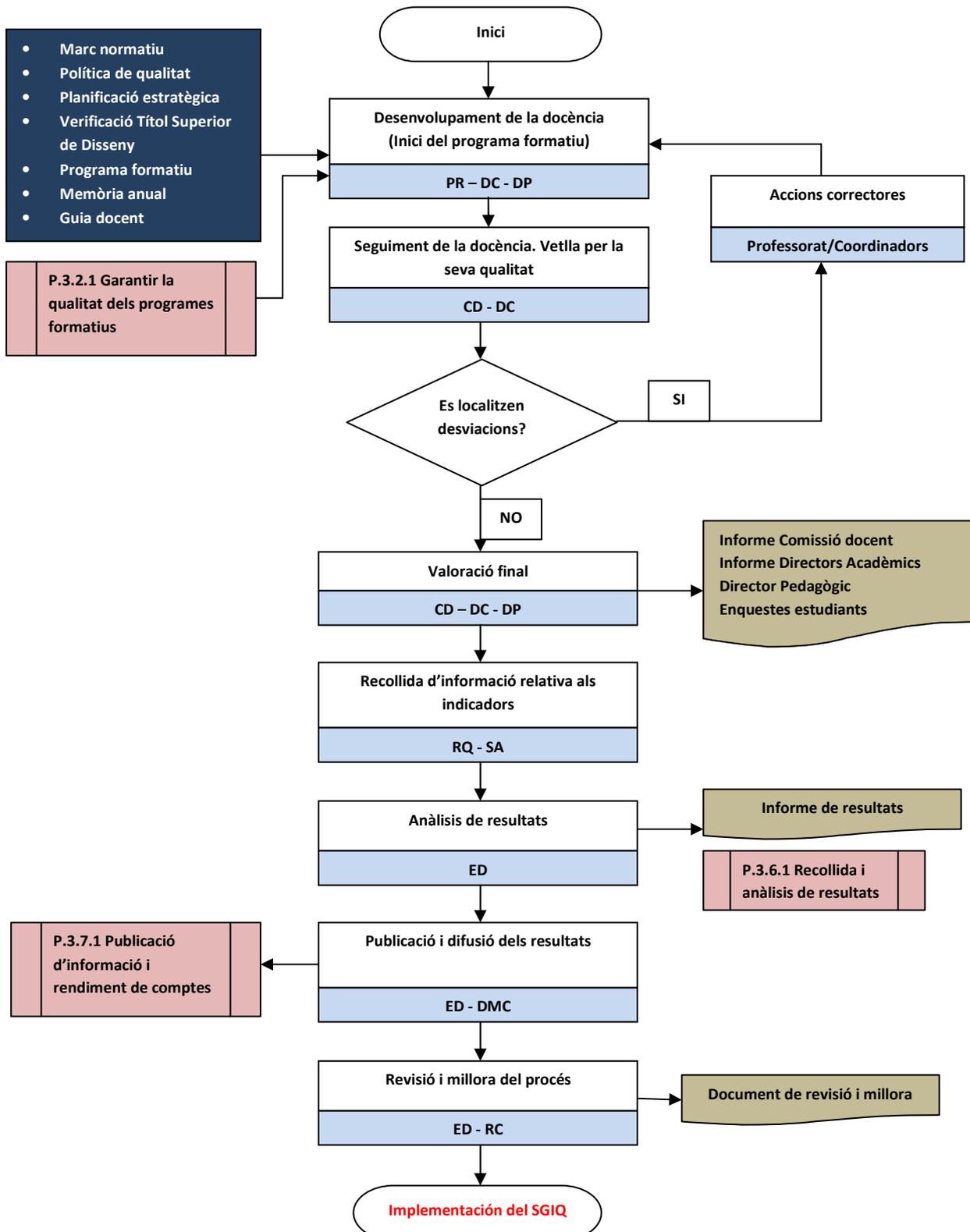
La normativa de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona regula las condiciones, procedimiento y plazos en los cuales pueden realizar sus reclamaciones a las calificaciones obtenidas, garantizando los principios de equidad, audiencia y transparencia a lo largo de todo el proceso.

Esta normativa está disponible en la guía docente.

	Proceso:	Código: P.3.3.2
		Versión: 1
	Metodología de la enseñanza y evaluación	Pág.: 9 de 11

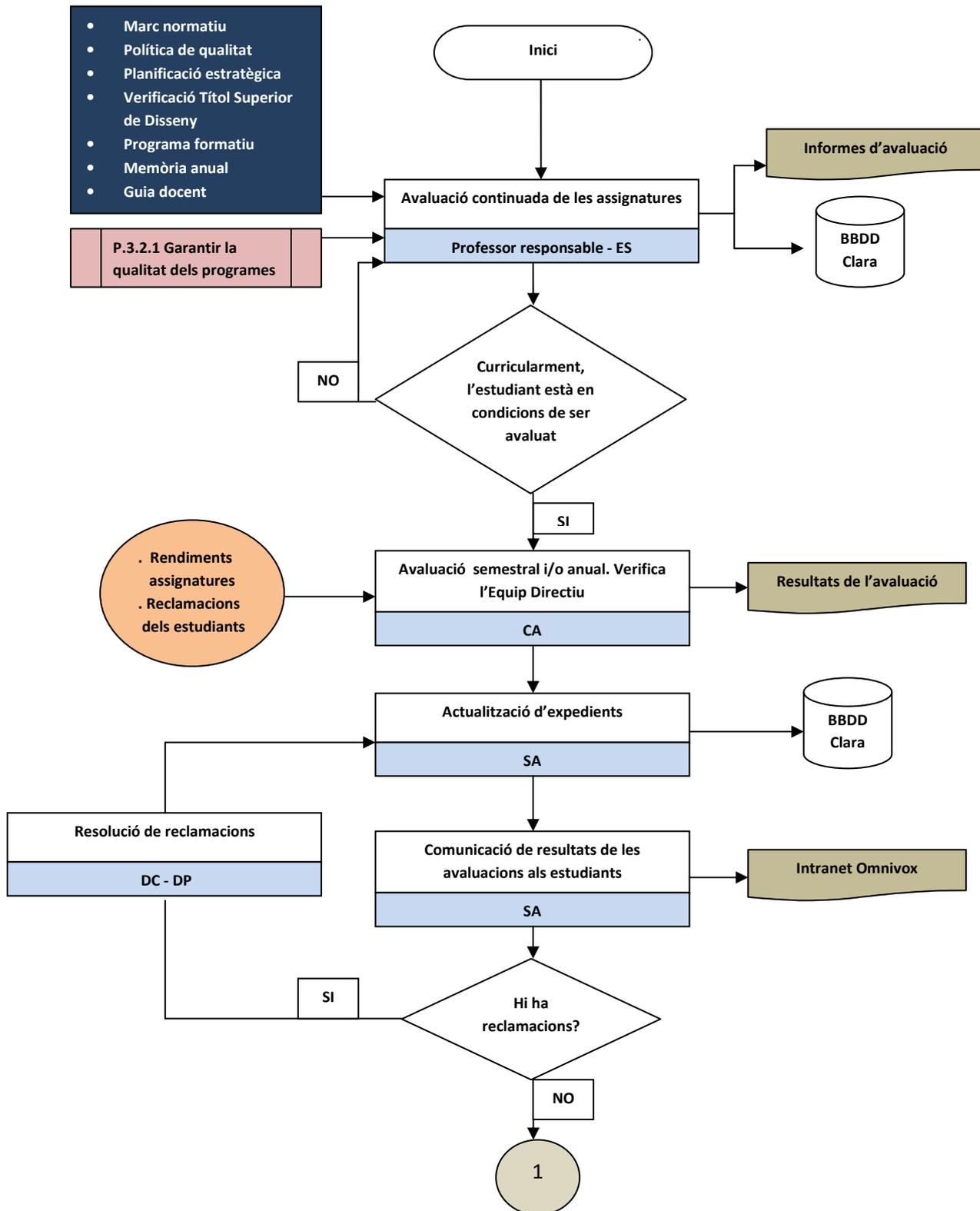
7. Flujoograma

Metodología de enseñanza y su desarrollo: seguimiento de las enseñanzas

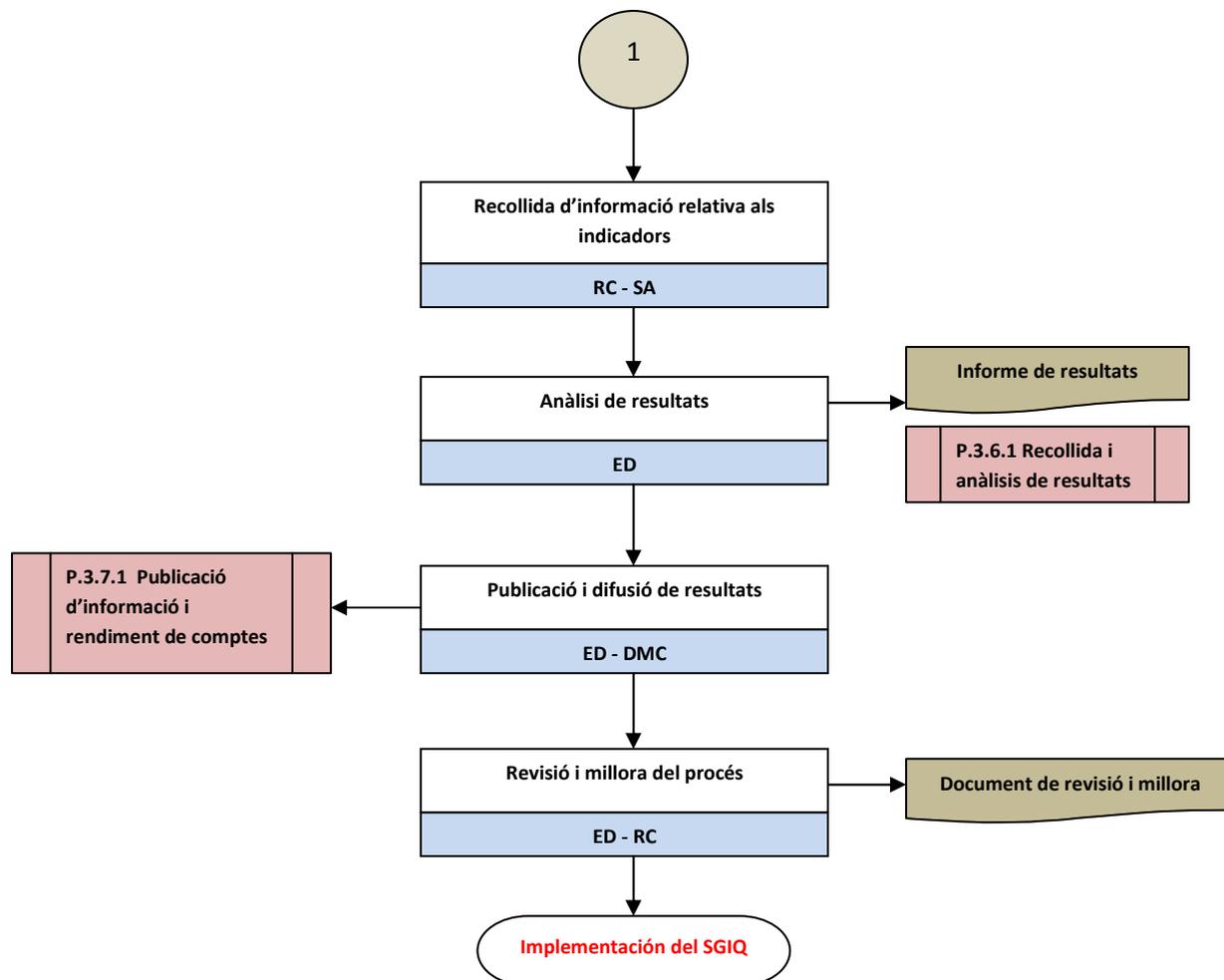


	Proceso:	Código: P.3.3.2
	Metodología de la enseñanza y evaluación	Versión: 1
		Pág.: 10 de 11

Evaluación del estudiante



 	Proceso:	Código: P.3.3.2
	Metodología de la enseñanza y evaluación	Versión: 1
		Pág.: 11 de 11



	Proceso:	Código: P.3.3.3
		Versión: 1
	Soporte y orientación al estudiante	Pág.: 1 de 7

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Proceso:	Código:	P.3.3.3
		Versión:	1
	Soporte y orientación al estudiante	Pág.:	2 de 7

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona revisa, actualiza mejora y evalúa, de una manera sistemática, los procesos relativos a:

1. Actividades de orientación previstas para la prueba de acceso.
2. Acogida, tutoría y apoyo a los estudiante.

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el **Manual de Calidad**.

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario:

Directora Académica de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.

Responsables:

Director Pedagógico (DP)

Revisa y actualiza **Diseña** las acciones de acogida, tutoría y apoyo a los estudiantes, conjuntamente con la Directora Académica y un representante de los estudiantes.

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora que serán aprobadas por el Equipo Directivo.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad y el Equipo Directivo el Documento de Revisión y Mejora.

Directora Académica (DAC)

Revisa y actualiza **Diseña** las acciones de acogida, tutoría y apoyo a los estudiantes, conjuntamente con el Director Pedagógico y un representante de los estudiantes.

Desarrolla y pone en marcha los planes de acogida y tutoría con el apoyo de las Secretarías Académicas.

Estudiantes (ES)

Colaboran en ~~la revisión y actualización~~ **el diseño** de las acciones de acogida, tutoría y apoyo a los estudiantes, **conjuntamente con el Director Pedagógico y la Directora Académica**

	Proceso:	Código: P.3.3.3
		Versión: 1
	Soporte y orientación al estudiante	Pág.: 3 de 7

Equipo Directivo (ED)

Revisa y aprueba el plan de acogida desarrollados por el Director Pedagógico y la Directora Académica con la colaboración de un representante de los estudiantes.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad y el Director Pedagógico el Documento de Revisión y Mejora.

Secretarías Académicas (SA)

Son las responsables de la publicación y difusión de los planes de acogida y tutoría, dentro de la guía docente.

Se apoyan a la Directora Académica en el desarrollo de los planes de acogida y tutoría.

Colaboran en la redacción de los materiales asociados en los diferentes planes y en la organización de los actos que se relacionan.

Dan apoyo al Responsable de Calidad en la recogida de información relativa a los indicadores.

Responsable de Calidad (RC)

Es responsable de la recogida de indicadores.

Revisa el proceso y sus posibles mejoras.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo y el Director Pedagógico el Documento de Revisión y Mejora.

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Equipo Directivo.

4. Revisión y mejora

Periódicamente el Responsable de Calidad, recopilación, con el apoyo de las Secretarías Académicas, los indicadores de los resultados de los procedimientos de orientación al estudiante:

- Número de acciones programadas.
- Número de acciones realizadas.
- ~~— Participación de los miembros de los diferentes grupos de interés.~~

	Proceso:	Código:	P.3.3.3
		Versión:	1
	Soporte y orientación al estudiante	Pág.:	4 de 7

~~— Índice de satisfacción de los participantes correspondientes a diferentes grupos de interés.~~

El Responsable de Calidad entrega los indicadores al Director Pedagógico que los analiza y elabora un informe de resultados anuales. En base a este informe de resultados el Director Pedagógico verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora que aprobará el Equipo Directivo.

Una vez realizada la auditoría interna, el Director Pedagógico, y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo, el Responsable de Calidad y el Director Pedagógico redactan el Documento de Revisión y Mejora.

Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

5. Registros

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Planes de acogida, tutoría y orientación profesional de los estudiantes	Papel o informático	Directora Académica	Hasta nueva propuesta
Acta del Equipo de Dirección con la aprobación del planes de acogida y tutoría	Papel o informático	Directora Académica	4 años
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Director Pedagógico	7 años
Documento de revisión i mejora	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años

6. Procedimientos Desarrollo

El Director Pedagógico y la Directora Académica **y un representante de los estudiantes** ~~revisan y actualizan, periódicamente, con la colaboración de un representante de los estudiantes,~~ diseñan los procesos relacionados con la acogida y tutoría de los estudiantes.

	Proceso:	Código:	P.3.3.3
		Versión:	1
	Soporte y orientación al estudiante	Pág.:	5 de 7

Estos procesos se concretan en:

- **Plan de orientación previa a las pruebas de acceso:** consta de una jornada de orientación en la que se da información general de las pruebas (características, calendario, número de plazas, criterios de admisión, adjudicación de plazas...) a todas las personas inscritas a las pruebas de acceso. También, 3 profesores de la escuela, a uno para cada tipo de prueba se los dan ejemplos facilitados en la web del Departamento de Enseñanza y el archivo de la Escuela, y desarrollan ejercicios prácticos.
- **Plan de acogida:** consta de una jornada de acogida a los estudiantes de nuevo ingreso. Se les entrega material informativo y se les orienta en el día a día de la Escuela.
- **Plan de tutoría:** se describe la estructura y alcance del plan de tutoría, de acuerdo con las diferentes tipologías de estudiantes (nuevo acceso, cursos adelantados...).

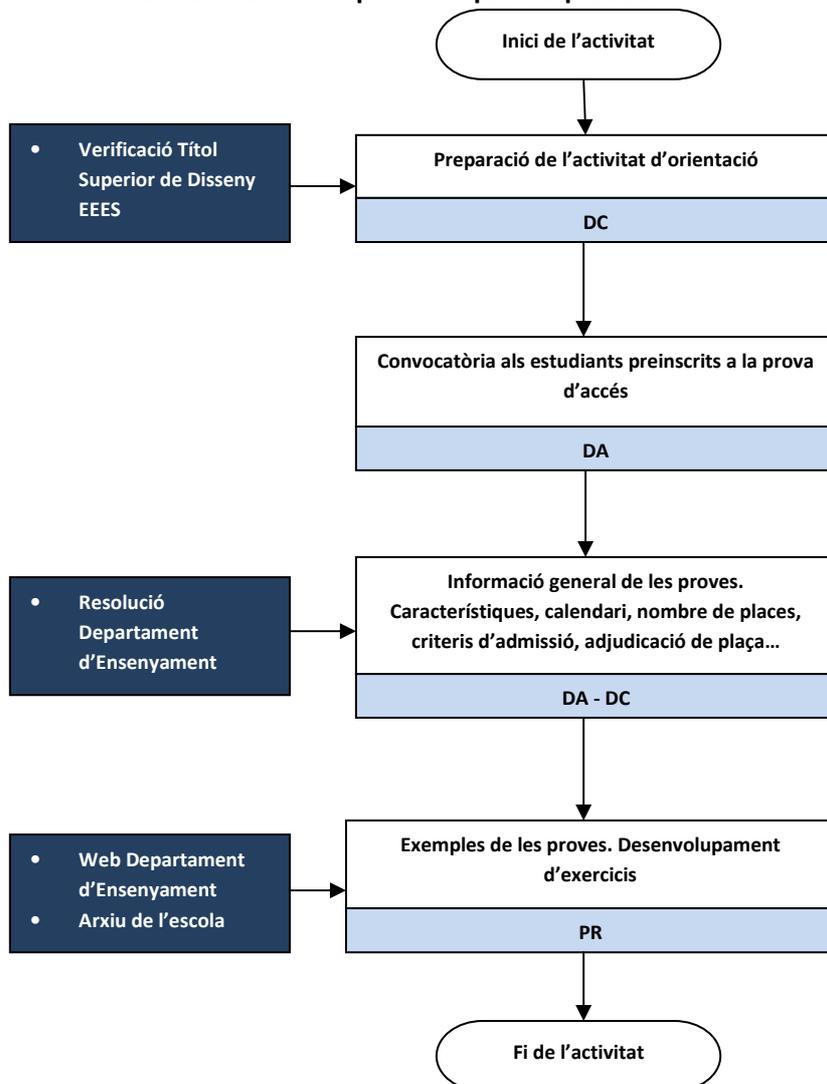
Todos estos planes están descritos ampliamente en el documento **Verificació Títol Superior de Disseny, aprobado por la AQU como muy satisfactorio/satisfactorio.**

El diseño, revisión y, si es necesario, nuevas reformas de los procedimientos son responsabilidad del Director Pedagógico y serán aprobadas por el Equipo Directivo. Una vez aprobados se hará la difusión a todos los grupos de interés.

	Proceso:	Código: P.3.3.3
		Versión: 1
	Soporte y orientación al estudiante	Pág.: 6 de 7

1. Flujograma

Actividades de orientación previstas para la prueba de acceso.

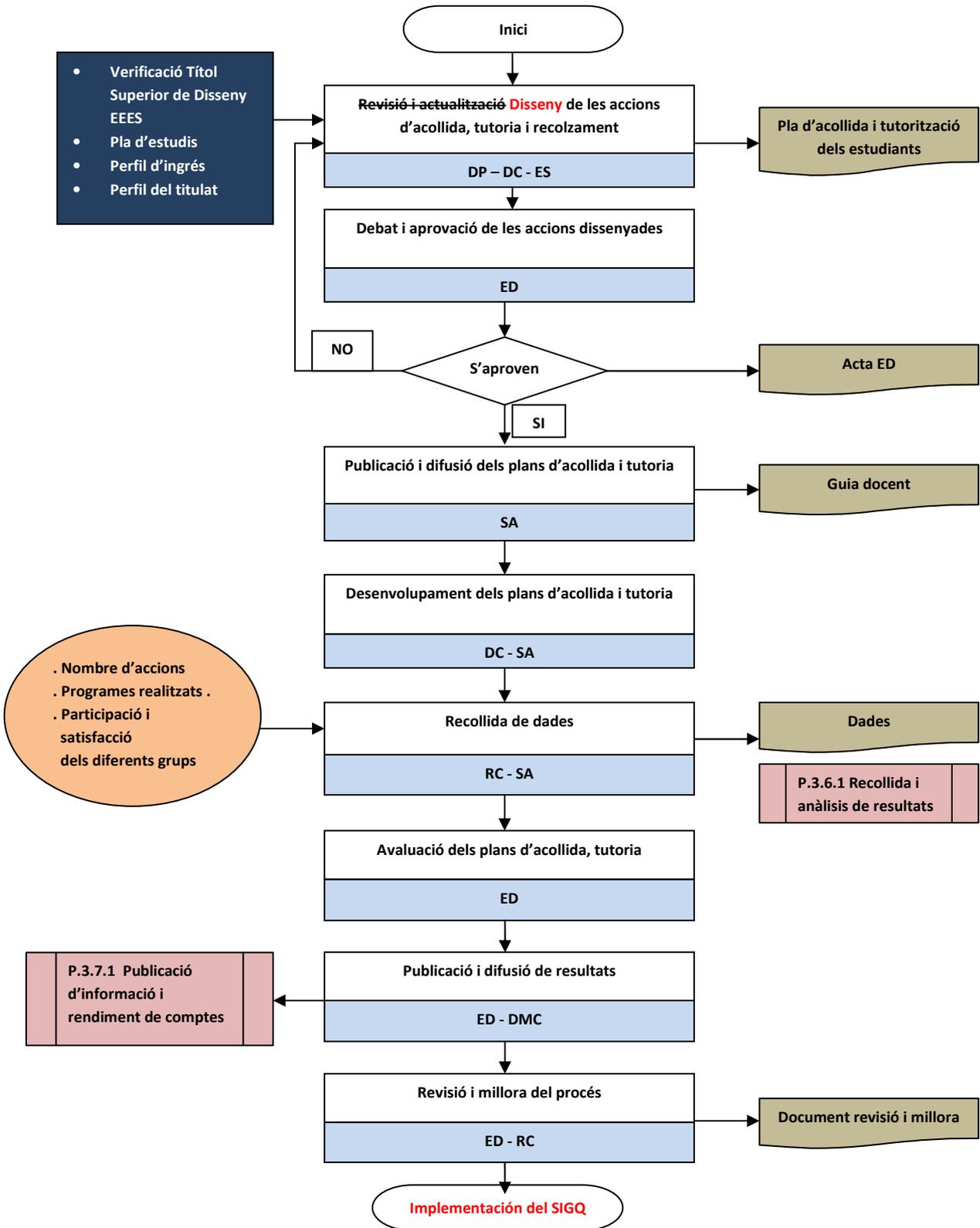


ESTA ACTIVIDAD DE ORIENTACIÓN NO ES DE ASISTENCIA OBLIGADA, LA ESCUELA LA REALIZA COMO APOYO A LAS PRUEBAS DE ACCESO.

AL NO SER OBLIGATORIA NO HACEMOS LA DESCRIPCIÓN, SOLO INCLUIMOS EL FLUJOGRAMA DE ACUERDO CON EL DOCUMENTO VERIFICA

	Proceso:	Código: P.3.3.3
		Versió: 1
	Soporte y orientación al estudiante	Pàg.: 7 de 7

Acogida, tutoría y apoyo a los estudiantes



	Proceso:	Código	P.3.3.4
	Gestión de la movilidad de los estudiantes	Versión:	1
		Pág.: 1 de 15	

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Proceso:	Código	P.3.3.4
	Gestión de la movilidad de los estudiantes	Versión:	1
		Pág.: 2 de 15	

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona elabora, revisa, actualiza y mejora, de una manera sistemática, los procesos de:

- Acogida y estancia de estudiantes de otras instituciones de enseñanzas superiores adaptadas al EEES, que se incorporan, por un tiempo definido, a los estudios que se imparten en la Escuela (incoming).
- Movilidad de los estudiantes de la Escuela que realizan, por un tiempo definido, en una otra institución del EEES un periodo de estudios (outgoing).

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el Manual de Calidad.

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario incoming y outgoing:

Directora Servicio al Estudiante de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.

Responsables incoming

Equipo Directivo (ED)

Define los objetivos de captación de los estudiantes de movilidad.

Presenta al Consejo de Dirección los objetivos para su aprobación

Firma los acuerdos bilaterales con otras instituciones que le presenta la Directora Servicio al Estudiante.

Firma y revisa la acreditación de la estancia de los estudiantes.

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad y la Directora Servicio al Estudiante el Documento de Revisión y Mejora.

Consejo de Dirección (CDD)

Revisa y aprueba los objetivos de la captación de estudiantes de movilidad que le presenta el Equipo Directivo.

Directora Servicio al Estudiante (DSE)

	Proceso:	Código	P.3.3.4
	Gestión de la movilidad de los estudiantes	Versión:	1
		Pág.:	3 de 15

Establece contactos con otras instituciones del EEES para la realización de acuerdos bilaterales.

Organiza el modelo de movilidad.

Informa y promociona el programa de movilidad.

Reconoce el plan de trabajo de los estudiantes, de acuerdo con la Directora Académica.

Realiza la acogida al estudiante.

Informa y orienta al estudiante cuando llega a la escuela.

Orienta al estudiante para la formalización de la matrícula, de acuerdo con la Secretaria Académica.

Realiza la acreditación de los estudios cursados, de acuerdo con la Secretaria Académica y el Equipo Directivo.

Comprueba la satisfacción del estudiante, de acuerdo con la Secretaria Académica, mediante las encuestas.

Realiza la documentación oficial de la estancia antes de la salida del estudiante.

Revisa y hace el seguimiento del programa de movilidad.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad el Documento de Revisión y Mejora.

Directora Académica (DC)

Reconoce el plan de trabajo de los estudiantes, conjuntamente con la Directora Servicio al Estudiante.

Secretarías Académicas (SA)

Tramitan la matriculación del estudiante según el plan de trabajo aprobado.

Realizan la acreditación de la estancia del estudiante, de acuerdo con la Directora Servicio en el Estudiante y el Equipo Directivo.

Dan apoyo a la Directora Servicio al Estudiante en la comprobación de la satisfacción del estudiante.

Dan apoyo al Responsable de Calidad y a la Directora Servicio al Estudiante en la recogida de información relativa a los indicadores.

Estudiante (ES)

Colaboran con la Directora Servicio al Estudiante en la revisión y seguimiento del programa de movilidad.

Responsable de Calidad (RC)

Es responsable de la recogida de indicadores.

Revisa el proceso y sus posibles mejoras.

	Proceso:	Código	P.3.3.4
		Versión:	1
	Gestión de la movilidad de los estudiantes	Pág.:	4 de 15

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo y la Directora Servicio al Estudiante el Documento de Revisión y Mejora.

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Equipo Directivo.

Responsables outgoing

Equipo Directivo (ED)

Define los objetivos de la movilidad del estudiante.

Presenta al Consejo de Dirección los objetivos para su aprobación.

Firma los acuerdos bilaterales con otras instituciones que le presenta la Directora Servicio al Estudiante.

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad y la Directora Servicio al Estudiante el Documento de Revisión y Mejora.

Consejo de Dirección (CDD)

Revisa y aprueba los objetivos de la captación de estudiantes de movilidad que le presenta el Equipo Directivo.

Directora Servicio al Estudiante (DSE)

Establece contactos con otras instituciones del EEES para la realización de acuerdos bilaterales.

Organiza el modelo de movilidad.

Informa y promociona el programa de movilidad conjuntamente con la Directora Académica.

Realiza la convocatoria de movilidad a los estudiantes de la Escuela.

Selecciona a los estudiantes y adjudica las plazas conjuntamente con la Directora Académica.

Da apoyo al estudiante en la petición de ayudas económicas.

Tramita la incorporación del estudiante a la institución de destino.

Ayuda al estudiante a llenar la documentación requerida por la institución de destino.

Asesora al estudiante en la incorporación a la institución de destino.

Ayuda al estudiante a resolver las incidencias que pueda tener en la institución de destino.

 	Proceso:	Código	P.3.3.4
		Versión:	1
	Gestión de la movilidad de los estudiantes	Pág.:	5 de 15

Indica al estudiante la documentación que le tiene que entregar en la institución de destino.

Envía a la Secretaria Académica la documentación, una vez validada, que lleva al estudiante cuando retorna a la escuela, para la actualización del expediente.

Si el estudiante no ha superado los créditos acordados, formaliza con la Directora Académica la forma de superación de los créditos.

Conjuntamente con el Responsable de Calidad y con el apoyo de las Secretarías Académicas recoge la información relativa a los indicadores.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad el Documento de Revisión y Mejora.

Directora Académica (DC)

Informa y promociona el programa de movilidad conjuntamente con la Directora Servicio al Estudiante.

Selecciona a los estudiantes y adjudica las plazas conjuntamente con la Directora Servicio al Estudiante.

Asesora a los estudiantes que les han quedado créditos para superar, como tienen que formalizar la recuperación.

Secretarías Académicas (SA)

Actualiza el expediente académico.

Dan apoyo a la Directora Servicio al Estudiante y al Responsable de Calidad en la recogida de información relativa a los indicadores.

Responsable de Calidad (RC)

Es responsable de la recogida de indicadores.

Revisa el proceso y sus posibles mejoras.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo y la Directora Servicio al Estudiante el Documento de Revisión y Mejora.

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Equipo Directivo.

4. Revisión y mejora

4.1 Incoming

El Responsable de Calidad y la Directora Servicio al Estudiante, con el apoyo de las Secretarías Académicas recoge, anualmente, los siguientes indicadores:

	Proceso:	Código	P.3.3.4
	Gestión de la movilidad de los estudiantes	Versión:	1
		Pág.: 6 de 15	

- Número de estudiantes recibidos y su distribución.
- ~~Índice de satisfacción de los diferentes grupos de interés.~~
- Número de acuerdos bilaterales
- Número de países.

El Responsable de Calidad entrega los indicadores al Equipo Directivo que los analiza y elabora un informe de resultados anuales. En base a este informe de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad redactan el Documento de Revisión y Mejora.

Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

4.2 Outgoing

El Responsable de Calidad y la Directora Servicio al Estudiante, con el apoyo de las Secretarías Académicas recoge, anualmente, los siguientes indicadores:

- Número de estudiantes que salen de la Escuela y su distribución.
- ~~Índice de satisfacción de los diferentes grupos de interés.~~
- Número de acuerdos bilaterales
- Número de países.

El Responsable de Calidad entrega los indicadores al Equipo Directivo que los analiza y elabora un informe de resultados anuales. En base a este informe de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad redactan el Documento de Revisión y Mejora. Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

	Proceso:	Código	P.3.3.4
		Versión:	1
	Gestión de la movilidad de los estudiantes	Pág.:	7 de 15

5. Registros

5.1 Incoming

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Objetivos de captación de estudiantes de movilidad	Papel o informático	Directora Servicio al Estudiante	Hasta nueva propuesta
Relación de acuerdos bilaterales con otras instituciones del EEES	Papel o informático	Directora Servicio al Estudiante	Hasta nueva propuesta
Documento que recoja la organización del modelo de movilidad	Papel o informático	Directora Servicio al Estudiante	Hasta nueva propuesta
Plan de acogida al estudiante de movilidad	Papel o informático	Directora Servicio al Estudiante	Hasta nueva propuesta
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documento de revisión y mejora	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años

5.2 Outgoing

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Objetivos de la movilidad de los estudiantes	Papel o informático	Directora Servicio al Estudiante	Hasta nueva propuesta
Relación de acuerdos bilaterales con otras instituciones del EEES	Papel o informático	Directora Servicio al Estudiante	Hasta nueva propuesta
Documento que recoge la organización del modelo de movilidad	Papel o informático	Directora Servicio al Estudiante	Hasta nueva propuesta
Criterios de selección de los estudiantes	Papel o informático	Directora Servicio al Estudiante	Hasta nueva propuesta
Relación de estudiantes seleccionados	Papel o informático	Directora Servicio al Estudiante	2 años
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documento de revisión y mejora	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años

	Proceso:	Código	P.3.3.4
	Gestión de la movilidad de los estudiantes	Versión:	1
		Pág.: 8 de 15	

6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo

6.1 Incoming

El Equipo Directivo define los objetivos de captación de estudiantes de otras instituciones del EEES y los presenta al Consejo de Dirección para su aprobación.

Una vez aprobados la Directora Servicio al Estudiante establece contactos con otras instituciones del EEES, de su ámbito, para firmar convenios bilaterales para la realización de estancias en la Escuela de estudiantes de estas instituciones.

Periódicamente se elabora y difunde, mediante la web u otros medios (mailing a los responsables de movilidad de otras instituciones, participación en ferias, en concursos internacionales) material informativo relacionado con la oferta de la Escuela por estudiantes de otras instituciones del EEES que quieran realizar una estancia. Todos los estudiantes que están interesados en una estancia tienen una atención personalizada, vía e-mail para resolver todas las dudas que puedan tener.

La Escuela informa cada curso de las fechas de que los estudiantes se pueden incorporó en los estudios, así como las asignaturas que pueden cursar.

A medida que se reciben las solicitudes de los estudiantes seleccionados por las instituciones de origen, la Directora Servicio al Estudiante realiza la admisión del estudiante en base a las asignaturas que solicita. Para hacer la tramitación de la documentación correspondiente, La Directora Servicio al Estudiante orienta al estudiante de forma individual.

La Directora Servicio al Estudiante es la responsable de acoger a los estudiantes e indícalos los trámites para formalizar la suya matricula a la Secretaria Académica.

El estudiante recibe en todo momento el apoyo de la Directora Servicio al Estudiante y de los profesores que imparten las asignaturas para garantizar su progreso académico durante su estancia.

Cuando finaliza la estancia del estudiante a la Escuela, y una vez evaluado, se le proporciona la documentación oficial de la estancia con las correspondientes calificaciones

6.2 Outgoing

El Equipo Directivo define los objetivos de movilidad de estudiantes de la Escuela y los presenta al Consejo de Dirección para su aprobación.

Una vez aprobados la Directora Servicio al Estudiante establece contactos con otras instituciones del EEES, de su ámbito, para firmar convenios bilaterales para la realización de estancias de estudiantes de la Escuela a instituciones del EEES.

	Proceso:	Código	P.3.3.4
	Gestión de la movilidad de los estudiantes	Versión:	1
		Pág.: 9 de 15	

A partir de estos convenios bilaterales, y de acuerdo con la normativa de intercambio de estudiantes, se desarrolla el documento de organización del modelo de movilidad de la Escuela, así como los criterios de selección de estudiantes.

Periódicamente se elabora y difunde, mediante la web de la Escuela, sesiones informativas, material informativo, la oferta de programas de movilidad. Todos los estudiantes que están interesados en una estancia tienen una atención personalizada, vía e-mail o entrevistas personales para resolver todas las dudas que puedan tener.

La convocatoria de movilidad se hace vía web.

Una vez finalizado el periodo de inscripciones al programa de movilidad se realiza la selección de los estudiantes y la asignación de instituciones de destino, de acuerdo con los objetivos y el modelo de movilidad y los criterios de selección.

Los estudiantes seleccionados realizan los trámites para la incorporación a la institución de destino con el apoyo de la Directora Servicio al Estudiante. También la Directora Servicio al Estudiante ayuda al estudiante con la petición de ayudas económicas.

Finalmente, y antes de iniciar su estancia, realizan la matriculación que corresponderá al acuerdo académico con la institución de destino.

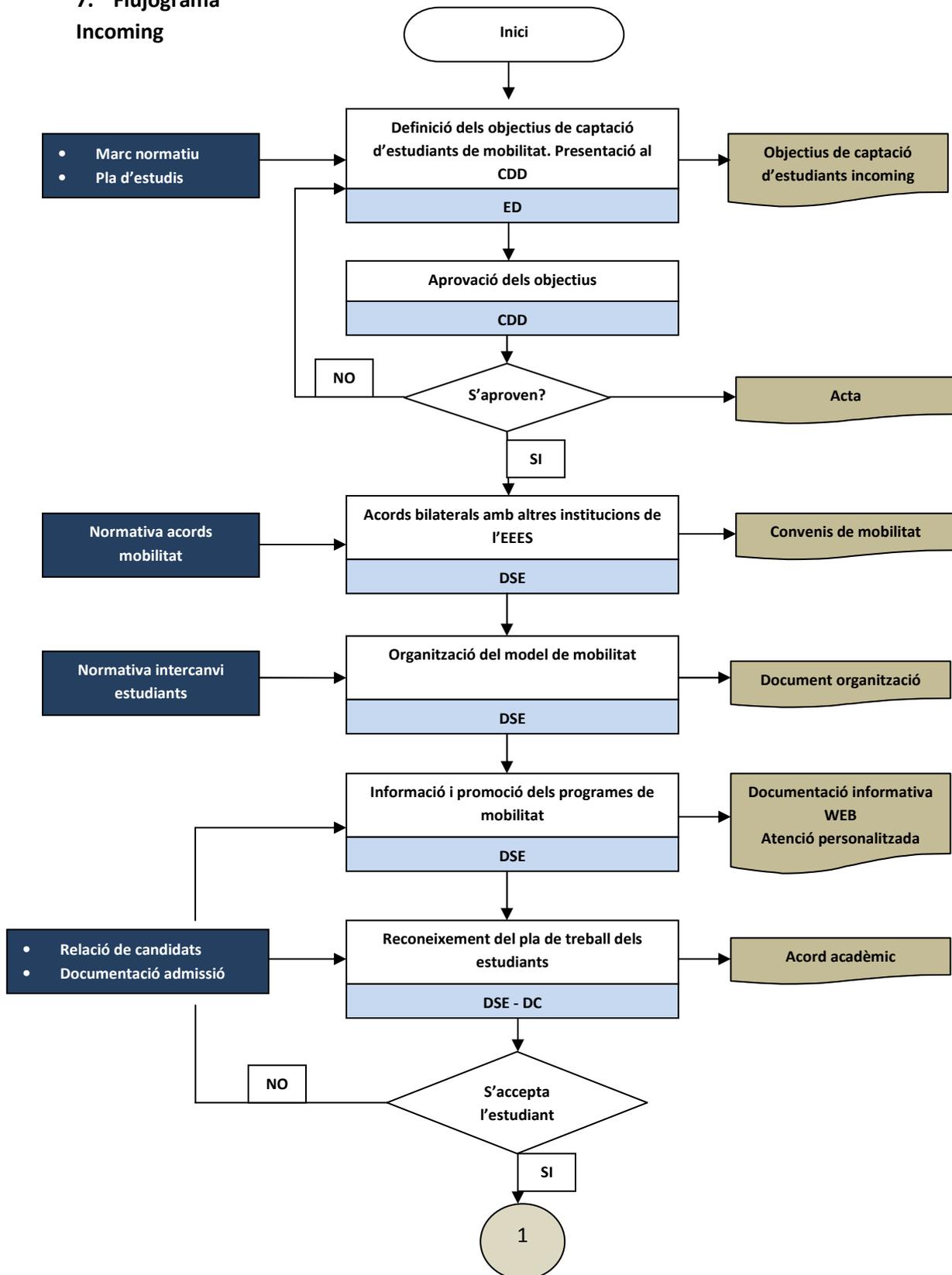
El estudiante durante la estancia en el extranjero recibe en todo momento el apoyo de la Directora Servicio al Estudiante para garantizar su progreso académico.

A la finalización de la estancia en el extranjero, el estudiante recogerá la documentación oficial y el certificado de calificaciones que entregará a su llegada a la Escuela a la Directora Servicio al Estudiante.

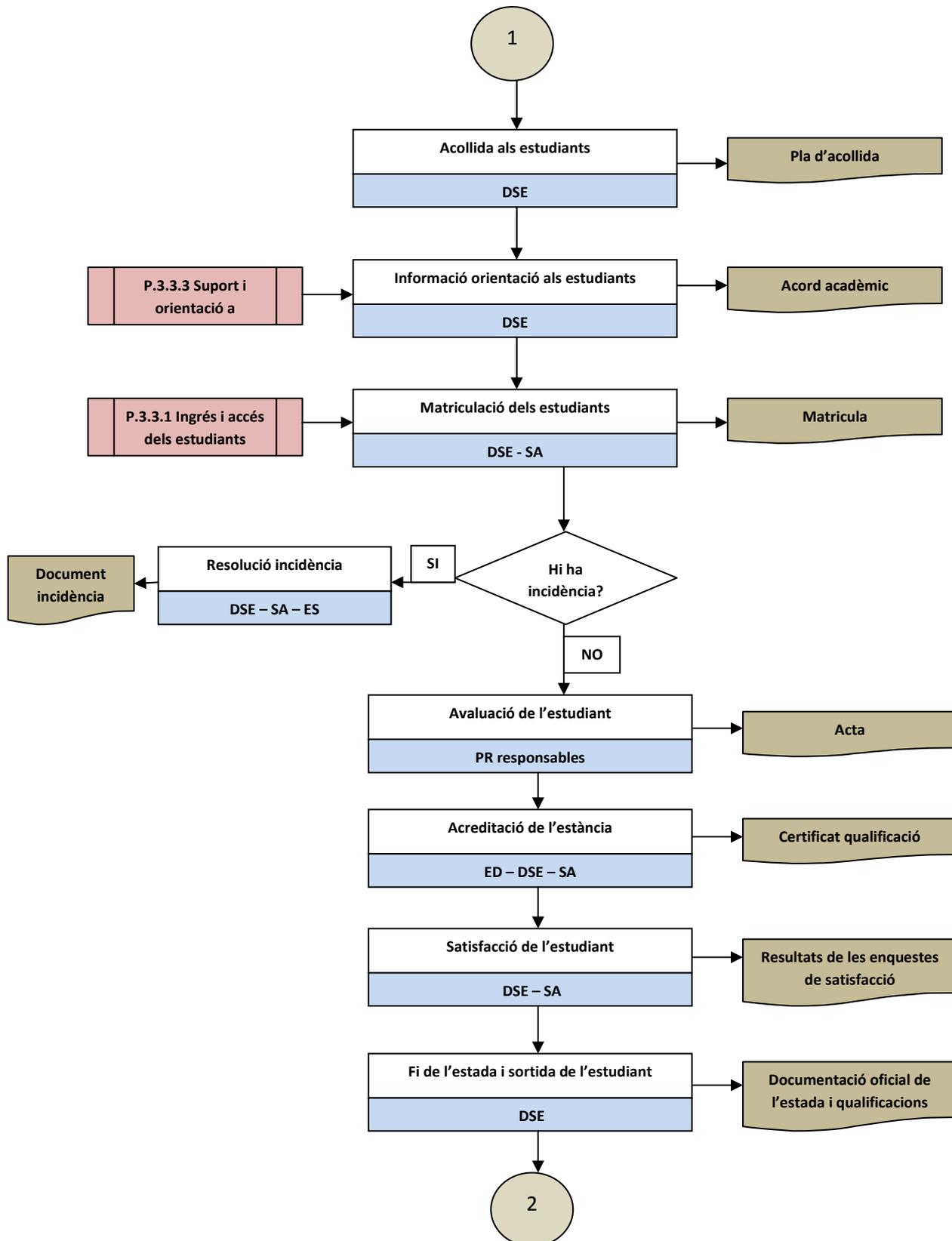
Una vez verificadas la documentación y las calificaciones |por la Directora Servicio al Estudiante, la Secretaria Académica las incorporará a su expediente

	Proceso:	Código	P.3.3.4
	Gestió de la mobilitat de los estudiantes	Versión:	1
		Pág.: 10 de 15	

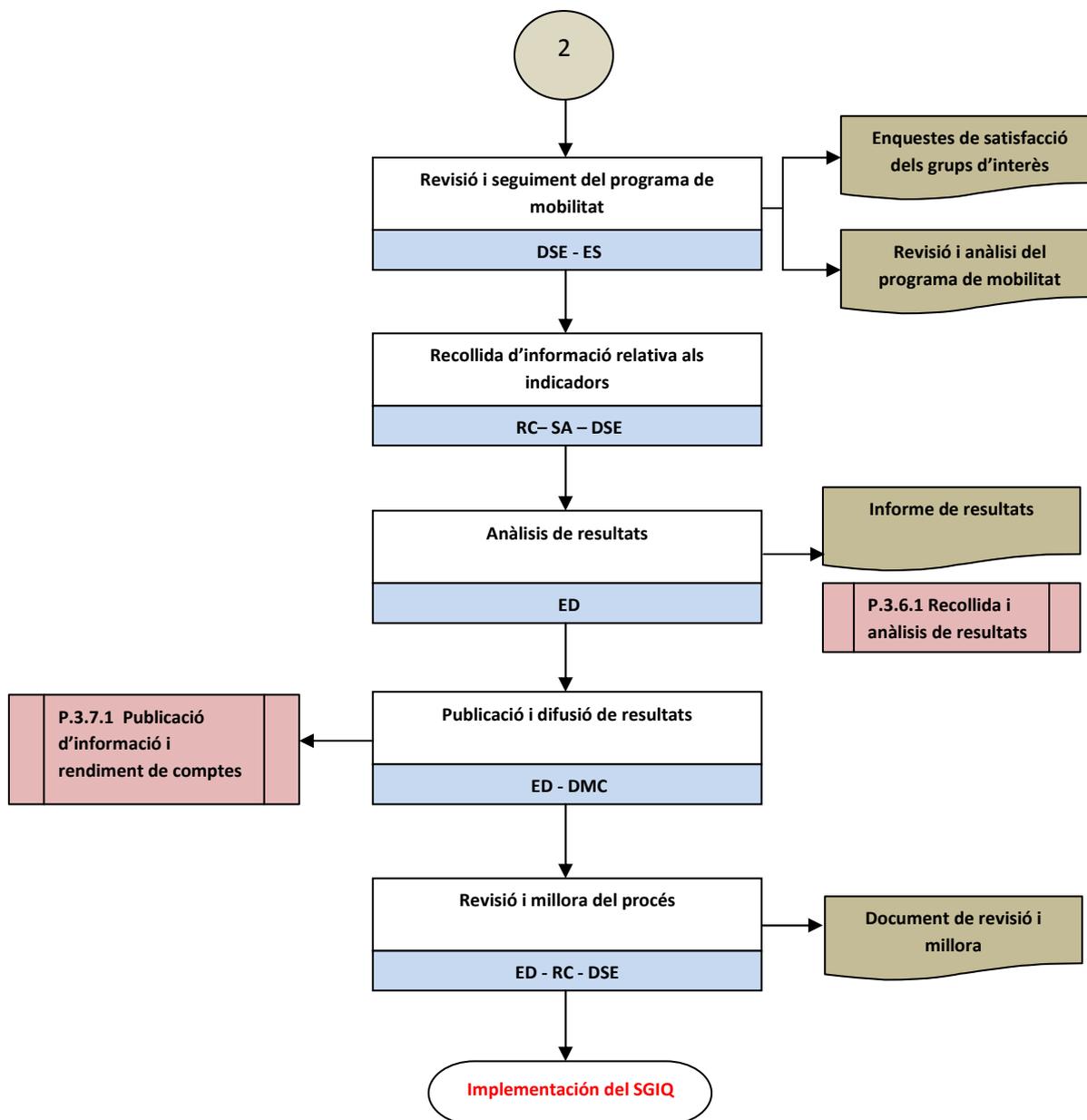
7. Flujo de Incoming



 	Proceso:	Código	P.3.3.4
	Gestió de la mobilitat de los estudiants	Versió:	1
		Pág.: 11 de 15	

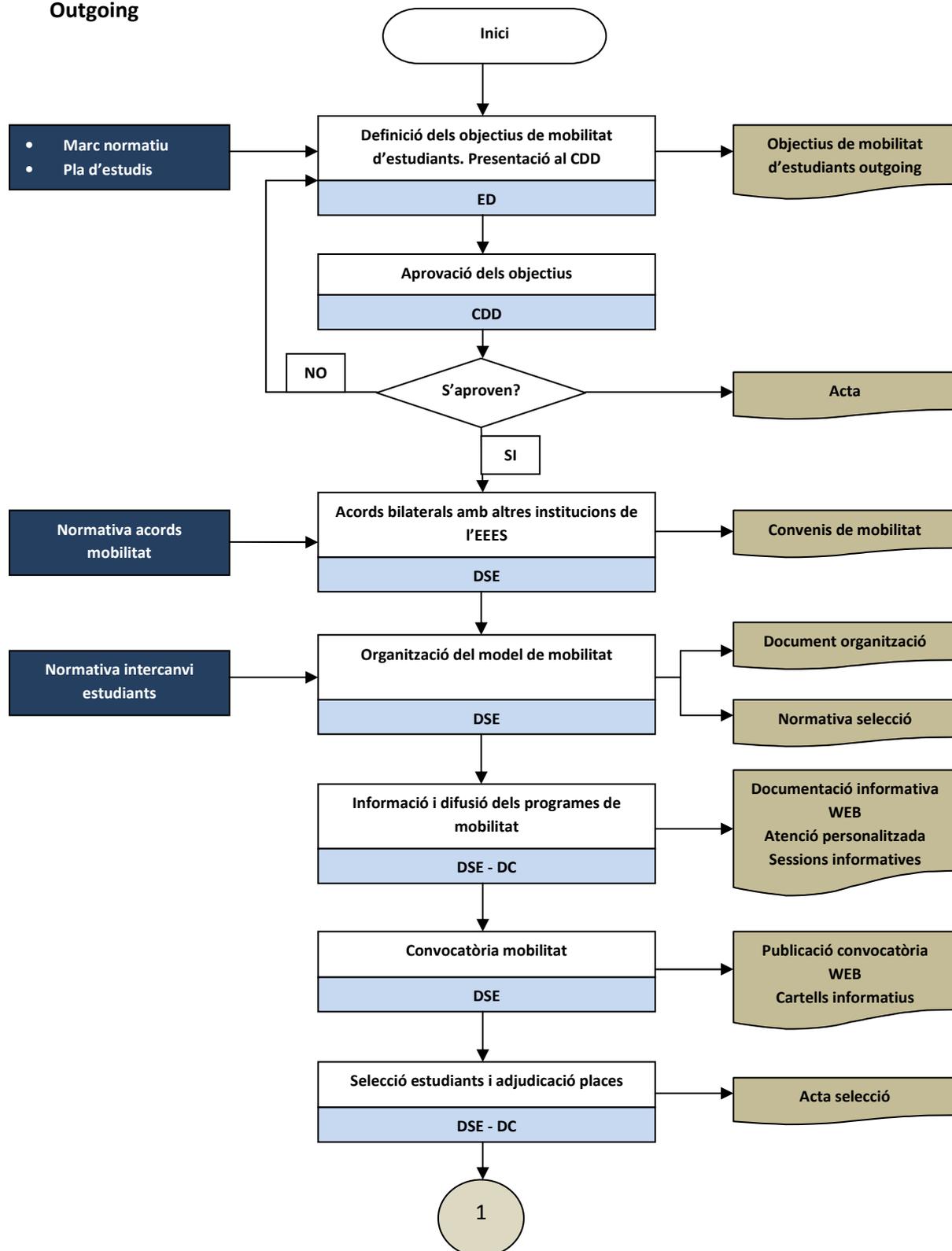


 	Proceso:	Código	P.3.3.4
	Gestión de la movilidad de los estudiantes	Versión:	1
		Pág.:	12 de 15

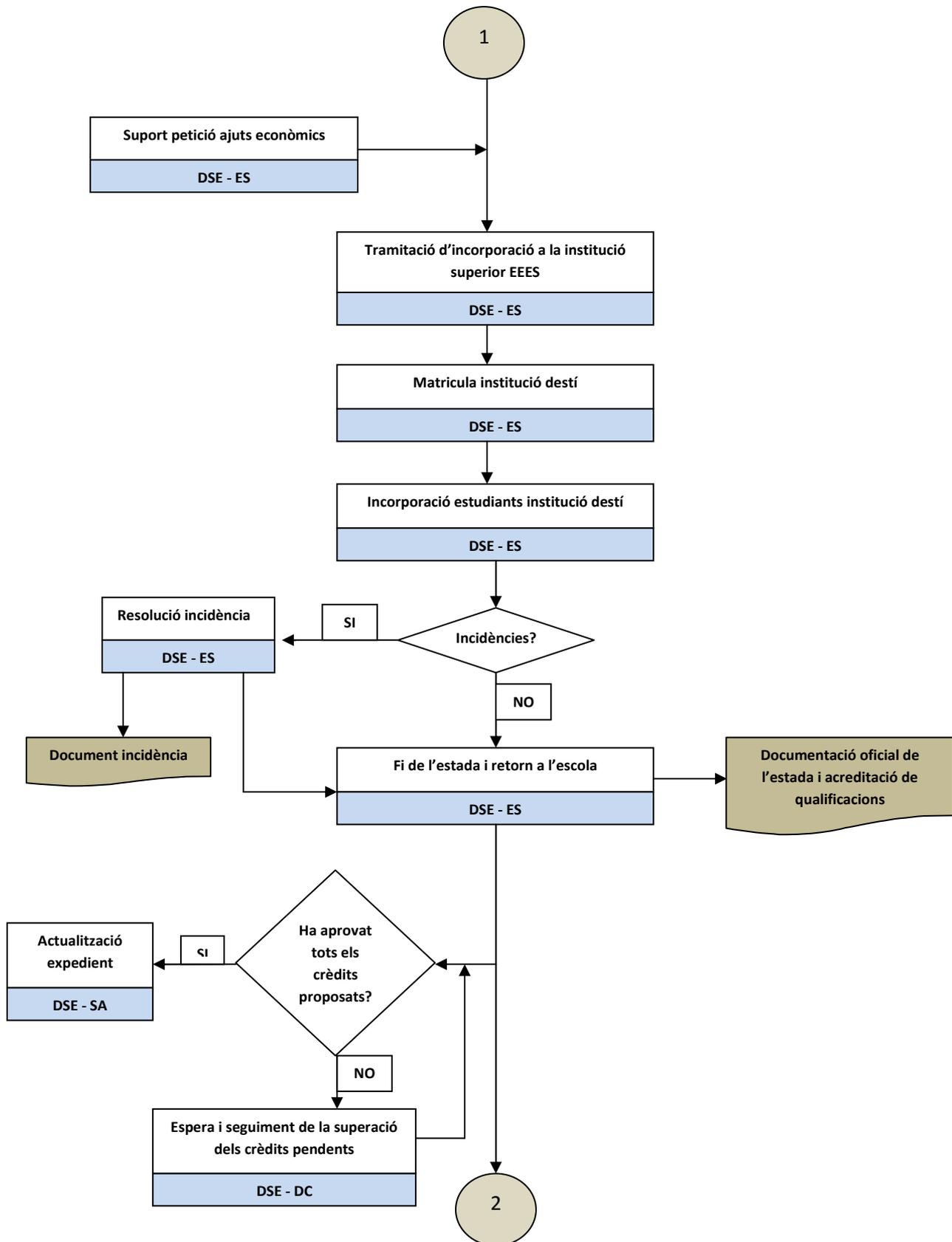


	Proceso:	Código	P.3.3.4
	Gestió de la mobilitat de los estudiantes	Versió:	1
		Pág.:	13 de 15

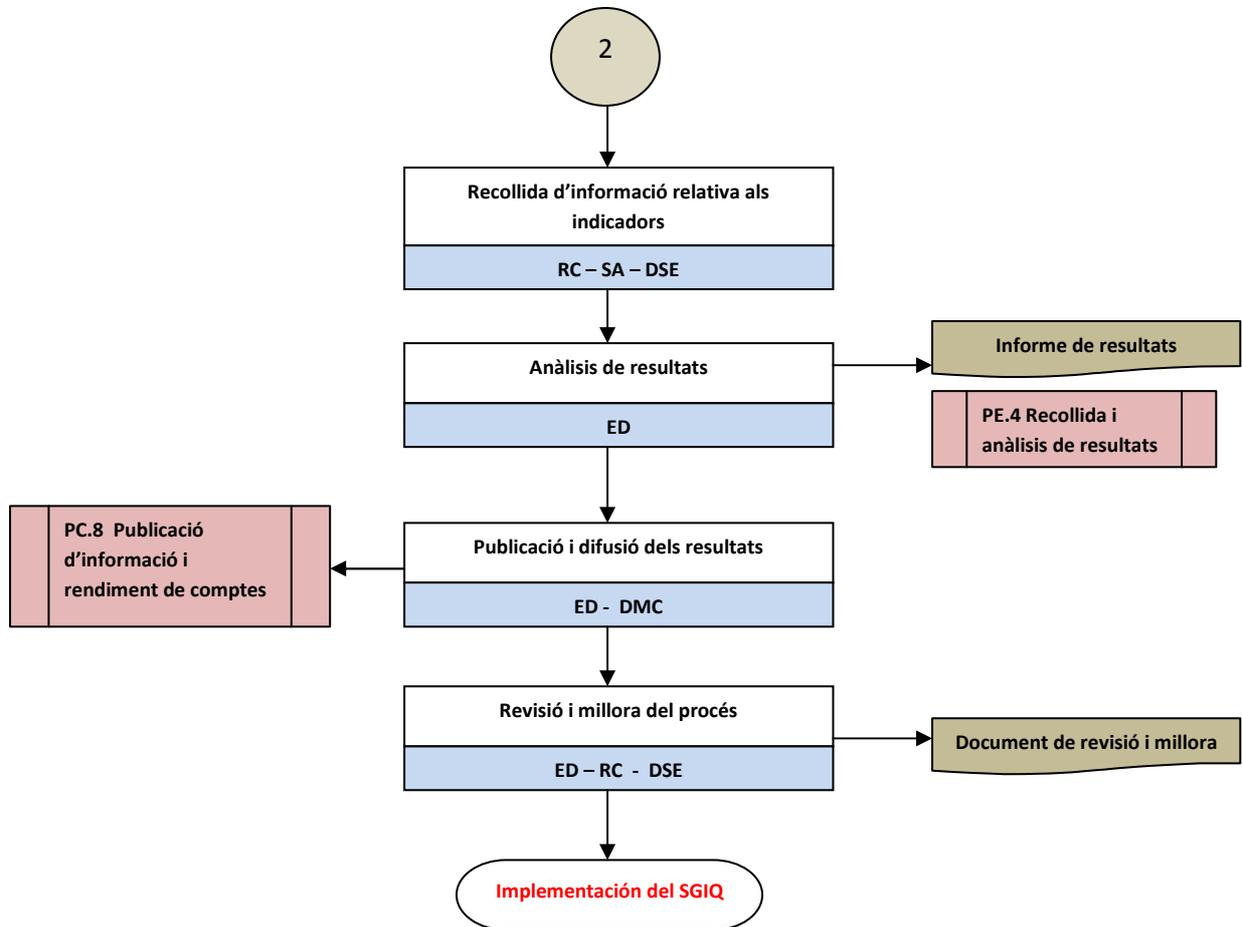
Flujograma Outgoing



	Proceso:	Código	P.3.3.4
	Gestió de la mobilitat de los estudiantes	Versión:	1
		Pág.: 14 de 15	



 	Proceso:	Código: P.3.3.4
		Versión: 1
	Gestión de la movilidad de los estudiantes	Pág.: 15 de 15



 	Proceso:	Código: P.3.3.5
		Versión: 1
	Orientación profesional	Pág.: 1 de 7

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. Procedimientos **Desarrollo**
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Proceso:	Código: P.3.3.5
		Versión: 1
Orientación profesional		Pág.: 2 de 7

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona elabora, revisa, actualiza y mejora, de una manera sistemática, los procesos de:

- Orientación profesional de los estudiantes.

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el Manual de Calidad.

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario:

Director Bolsa de Trabajo y Prácticas de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona

Responsables:

Equipo Directivo (EQ)

Define la política y los objetivos de la orientación profesional conjuntamente con el Director Bolsa de Trabajo y Prácticas.

Analiza la información relativa al mercado laboral conjuntamente con el Director Bolsa de Trabajo y Prácticas.

Define el plan de orientación profesional, conjuntamente con el Director Bolsa de Trabajo y Prácticas, y lo presentan al Consejo de Dirección.

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad y el Director Bolsa de Trabajo y Prácticas el Documento de Revisión y Mejora.

Consejo de Dirección (CD)

Revisa y aprueba el plan de orientación profesional.

Bolsa de Trabajo y Prácticas (DBT)

Define la política y los objetivos de la orientación profesional conjuntamente con el Equipo Directivo.

	Proceso:	Código: P.3.3.5
		Versión: 1
	Orientación profesional	Pág.: 3 de 7

Analiza la información relativa al mercado laboral conjuntamente con el Equipo Directivo.

Define el plan de orientación profesional, conjuntamente con el Equipo Directivo, y lo presentan al Consejo de Dirección.

Prepara el material para informar de las actuaciones de orientación, con el apoyo de las Secretarías Académicas.

Difunde la información relativa a las orientaciones, con el apoyo de las Secretarías Académicas.

Lleva a cabo las actuaciones planificadas, con el apoyo de las Secretarías Académicas.

Es responsable de la recogida de indicadores conjuntamente con el Responsable de Calidad con el apoyo de las Secretarías Académicas.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad. Documento de Revisión y Mejora.

Secretarías Académicas (SA)

Dan apoyo al Director Bolsa de Trabajo y Prácticas en:

- Preparación de material informativo.

- Difusión de la información relativa a las orientaciones.

- Desarrollo de las actuaciones planificadas.

Dan apoyo al Responsable de Calidad y al Director Bolsa de Trabajo y Prácticas en la recogida de información relativa a los indicadores.

Responsable de Calidad (RC)

Es responsable de la recogida de indicadores conjuntamente con el Director Bolsa de Trabajo y Prácticas con el apoyo de las Secretarías Académicas.

Revisa el proceso y sus posibles mejoras.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo y el Director Bolsa de Trabajo el Documento de Revisión y Mejora.

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

4. Revisión y mejora

El Responsable de Calidad conjuntamente con el Director Bolsa de Trabajo y Prácticas son los responsables de recoger, anualmente, con el apoyo de las Secretarías Académicas los siguientes indicadores:

	Proceso:	Código: P.3.3.5
	Orientación profesional	Versión: 1
		Pág.: 4 de 7

- Número de estudiantes participantes en las diferentes acciones llevadas a cabo.
- Número de empresas participantes.
- ~~Oferta/demanda insatisfecha.~~
- ~~Satisfacción de los participantes (encuestas a los estudiantes y a las empresas).~~

El Responsable de Calidad conjuntamente con el Director Bolsa de Trabajo y Prácticas entrega los indicadores al Equipo Directivo que los analiza y elabora un informe de resultados anuales. En base a este informe de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo, el Director Bolsa de Trabajo y Prácticas y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo, el Responsable de Calidad y el Director Bolsa de Trabajo y Prácticas redactan el Documento de Revisión y Mejora.

Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

5. Registros

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Objetivos de la orientación profesional	Papel o informático	Director Bolsa de Trabajo y Prácticas	Hasta nueva propuesta
Informe sobre la inserción laboral del titulado	Papel o informático	Director Bolsa de Trabajo y Prácticas	4 años
Plan de orientación profesional descripción de acciones y material de soporte	Papel o informático	Director Bolsa de Trabajo y Prácticas	4 años
Encuestas de satisfacción de los grupos de interés	Papel o informático	Director Bolsa de Trabajo y Prácticas	4 años
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documento de revisión y mejora	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años

	Proceso:	Código:	P.3.3.5
		Versión:	1
	Orientación profesional	Pág.:	5 de 7

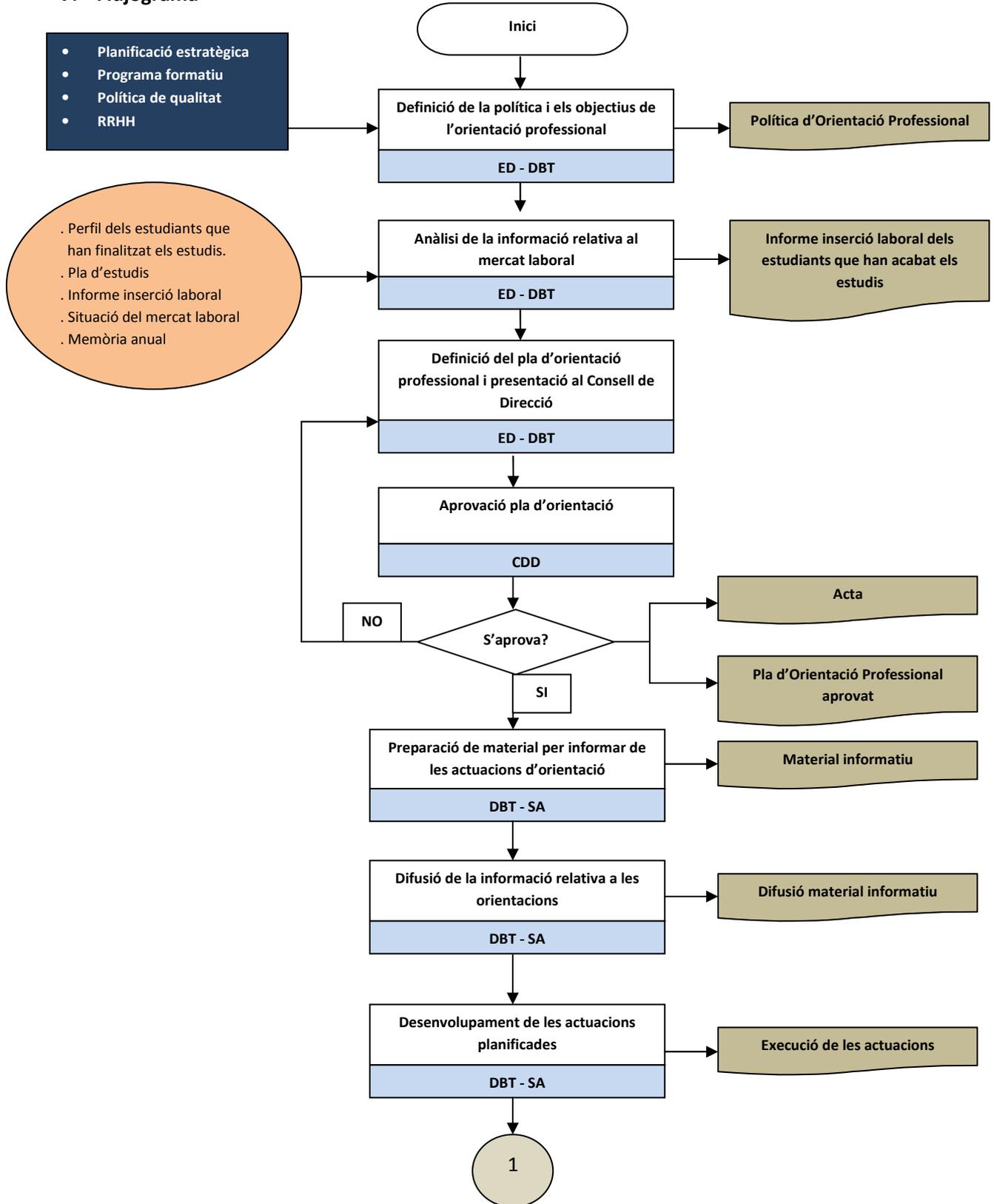
6. Procedimientos Desarrollo

El Equipo Directivo y el Director de la Bolsa de Trabajo definen los objetivos que tendrán que cumplir los planes de orientación profesional de los estudios que se realizan. También realizan un informe sobre la inserción laboral de los titulados, realizado sobre la de unos o más estudios del mercado laboral en el ámbito profesional de los titulados de la Escuela. A partir de estos documentos, y teniendo en cuenta las competencias correspondientes a los perfiles profesionales, definidos en los planes de estudios, elaboran un plan de orientación laboral con una propuesta de actuaciones a desarrollar, que presentan al Consejo de Dirección para su debate y aprobación.

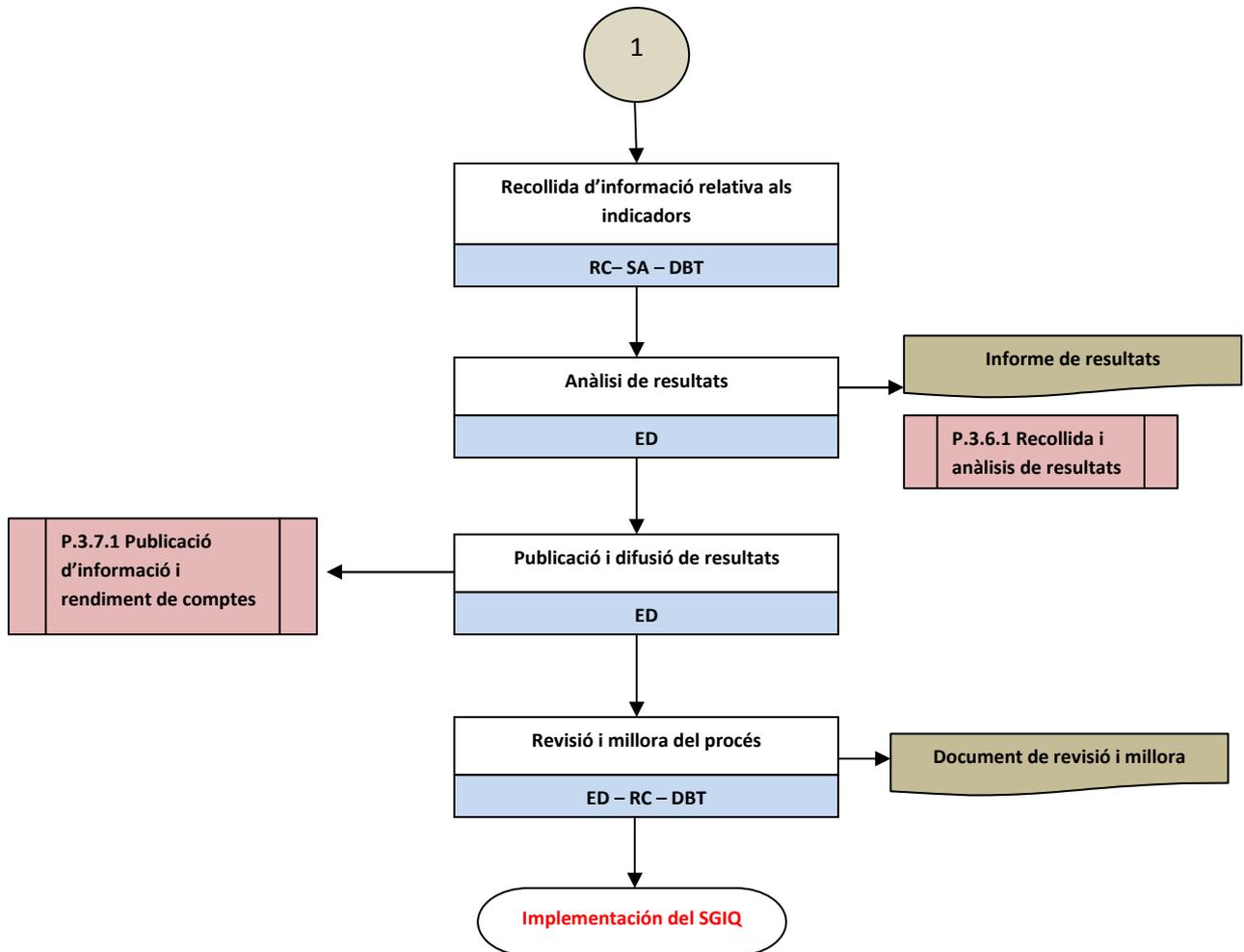
Una vez aprobado el plan el Director Bolsa de Trabajo y Prácticas es el responsable de la preparación anual del material destinado al plan de orientación profesional, de su distribución y del desarrollo de las acciones asociadas. Cuenta con el apoyo de las Secretarías Académicas para llevar a término todas las acciones.

	Proceso:	Código: P.3.3.5
	Orientación profesional	Versión: 1
Pág.: 6 de 7		

7. Flujoograma



 	Proceso:	Código: P.3.3.5
	Orientación profesional	Versión: 1
		Pág.: 7 de 7



 	Proceso:	Código: P.3.3.6
		Versión: 1
	Gestión de las prácticas externas	Pág.: 1 de 7

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Proceso:	Código:	P.3.3.6
		Versión:	1
	Gestión de las prácticas externas	Pág.:	2 de 7

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona elabora, revisa, actualiza y mejora, de una manera sistemática, los procesos de:

- Gestión de las prácticas externas incluidas en el Plan de Estudios.

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el **Manual de Calidad**.

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario:

Director Bolsa de Trabajo y Prácticas de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.

Responsables:

Equipo Directivo (ED)

Define los objetivos relacionados con las prácticas externas.

Define la organización de las prácticas.

Firma los convenios de las prácticas.

Participa en la resolución de incidencias, si es el caso.

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad el Documento de Revisión y Mejora.

Consejo de Dirección (CDD)

Revisa y aprueba los objetivos relacionados con las prácticas externas.

Director Bolsa de Trabajo y Prácticas

Desarrolla la organización de las prácticas externas.

Búsqueda de empresas para la realización de las prácticas externas.

Acepta, valida y comunica las ofertas de prácticas.

Orienta al estudiante y asigna las ofertas de acuerdo con la Directora Académica

	Proceso:	Código:	P.3.3.6
		Versión:	1
	Gestión de las prácticas externas	Pág.:	3 de 7

Gestiona el programa qBID para la realización del convenio. (Programa informático del Departamento de Enseñanza para la gestión de prácticas).

Desarrolla y hace el seguimiento de las prácticas.

Si es el caso, gestiona la resolución de incidencias.

Gestiona el programa qBID para el cierre del convenio.

Recoge, revisa y evalúa los indicadores de las prácticas, conjuntamente con el Responsable de Calidad.

Directora Académica (DC)

Orienta al estudiante y asigna las ofertas de acuerdo con el Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas.

Reconoce los créditos obtenidos por el estudiante.

Responsable de Calidad (RQ)

Recoge, revisa y evalúa los indicadores de las prácticas, conjuntamente con el Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas.

Revisa el proceso y sus posibles mejoras.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo el Documento de Revisión y Mejora.

Secretarías Académicas (SA)

Incorporan al expediente del estudiante los créditos reconocidos y validados por la Directora Académica.

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Equipo Directivo.

4. Revisión y mejora

El Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas, cuando el estudiante finaliza el periodo de prácticas obtiene, mediante el programa qBID:

- Informe de calificación.
- Informe de valoración del estudiante.
 - o Valoración cualitativa del personal.
- Informe de valoración técnica de las tareas desarrolladas y de los conocimientos teóricos y/o prácticos adquiridos.

 	Proceso:	Código: P.3.3.6
		Versión: 1
	Gestión de las prácticas externas	Pág.: 4 de 7

Anualmente, el Responsable de Calidad y el Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas, recogen información en base a la información global disponible y los informes de finalización de los convenios, los siguientes indicadores:

- Número de convenios realizados (nuevos y prórrogas).
- ~~Número de horas contratadas.~~
- Número de empresas que han hecho convenios y número de convenios por empresa.
- ~~Valoración media de los tutores de empresa.~~
- ~~Lista de observaciones, discrepancias e incidencias observadas.~~
- **Porcentaje de titulados que han realizado prácticas antes de finalizar los estudios**

El Responsable de Calidad y el Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas entregan los indicadores al Equipo Directivo que los analiza y elabora un informe de resultados anuales. En base a este informe de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad redactan el Documento de Revisión y Mejora.

Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

5. Registros

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Objetivos de las prácticas en empresas	Papel o informático	Director Bolsa de Trabajo y Prácticas	Hasta nueva propuesta
Documento de organización de las prácticas externas	Papel o informático	Director Bolsa de Trabajo y Prácticas	1 curso
Ofertas de prácticas	Papel o informático	Director Bolsa de Trabajo y Prácticas	Hasta nueva propuesta
Convenios	Papel o informático	Director Bolsa de Trabajo y Prácticas	4 años
Documentos de incidencias	Papel o informático	Director Bolsa de Trabajo y Prácticas	4 años
Informes valoración convenios	Papel o informático	Director Bolsa de Trabajo y Prácticas	4 años
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años

	Proceso:	Código:	P.3.3.6
		Versión:	1
	Gestión de las prácticas externas	Pág.:	5 de 7

6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo

El Equipo Directivo define los objetivos relacionados con las prácticas externas y los presenta al Consejo de Dirección para su revisión y aprobación.

Una vez aprobados los objetivos el Equipo Directivo define la organización de las prácticas y el Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas desarrolla al modelo de organización.

El Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas de es el responsable de la búsqueda de empresas, apropiadas a los objetivos relacionados con las prácticas. Igualmente acepta y valida las ofertas recibidas de acuerdo con los objetivos aprobados.

El Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas conjuntamente con la Directora Académica, orientan al estudiante y asignan las ofertas de las prácticas externas. También atienden las consultas de los estudiantes relacionados con las ofertas.

Una vez producido el acuerdo entre el estudiante y la empresa, el Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas realiza el convenio, mediante el programa qBID, para su firma. En el convenio constan los datos de la empresa, del estudiante, de la Escuela, el número de horas a realizar, el nombre de los tutores, las tareas a desarrollar.

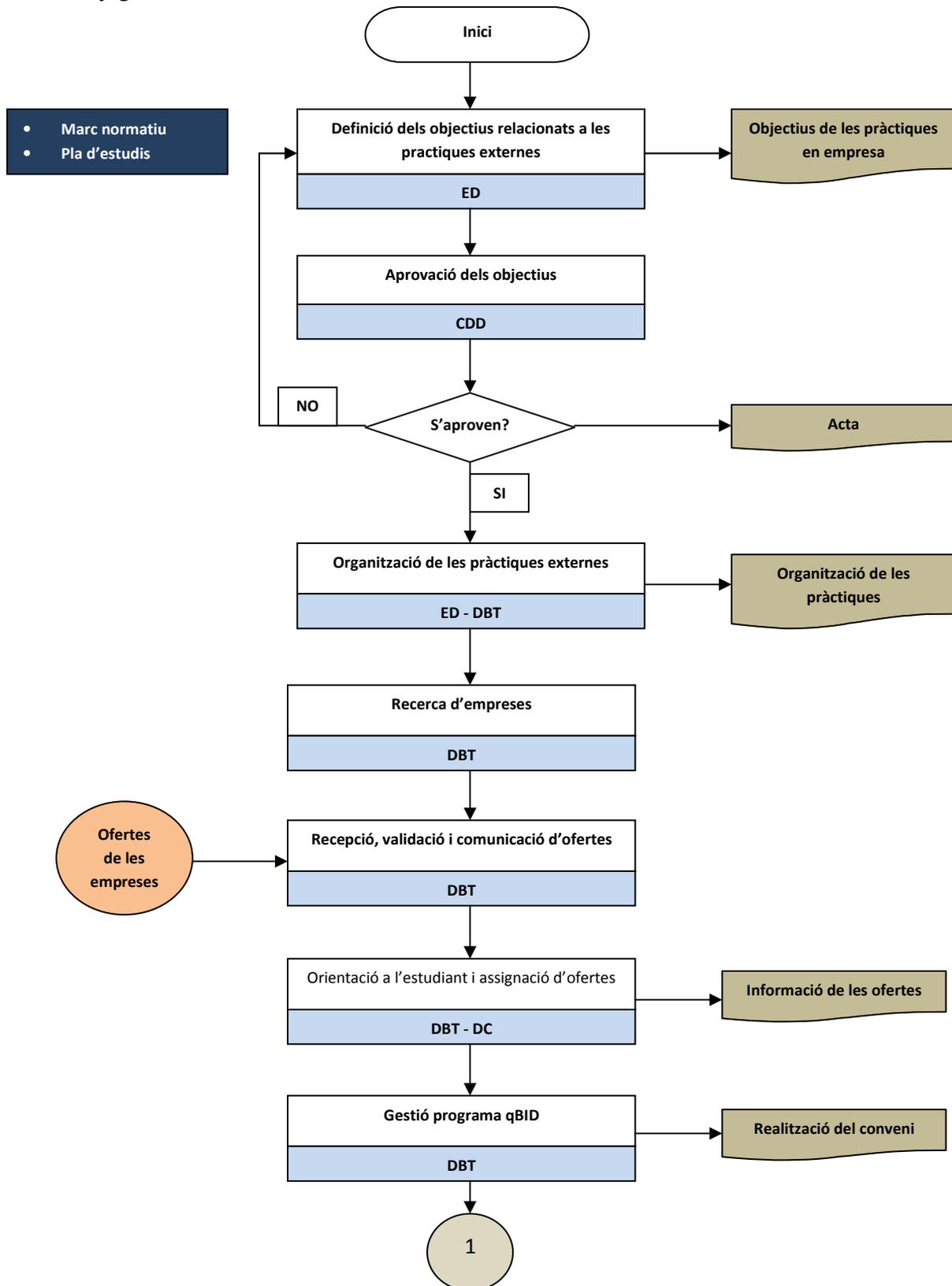
El Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas hace el seguimiento de las prácticas y, si es el caso, gestiona la resolución de incidencias.

Una vez finalizado el periodo de prácticas el Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas es el responsable de hacer el cierre del convenio mediante el programa qBID.

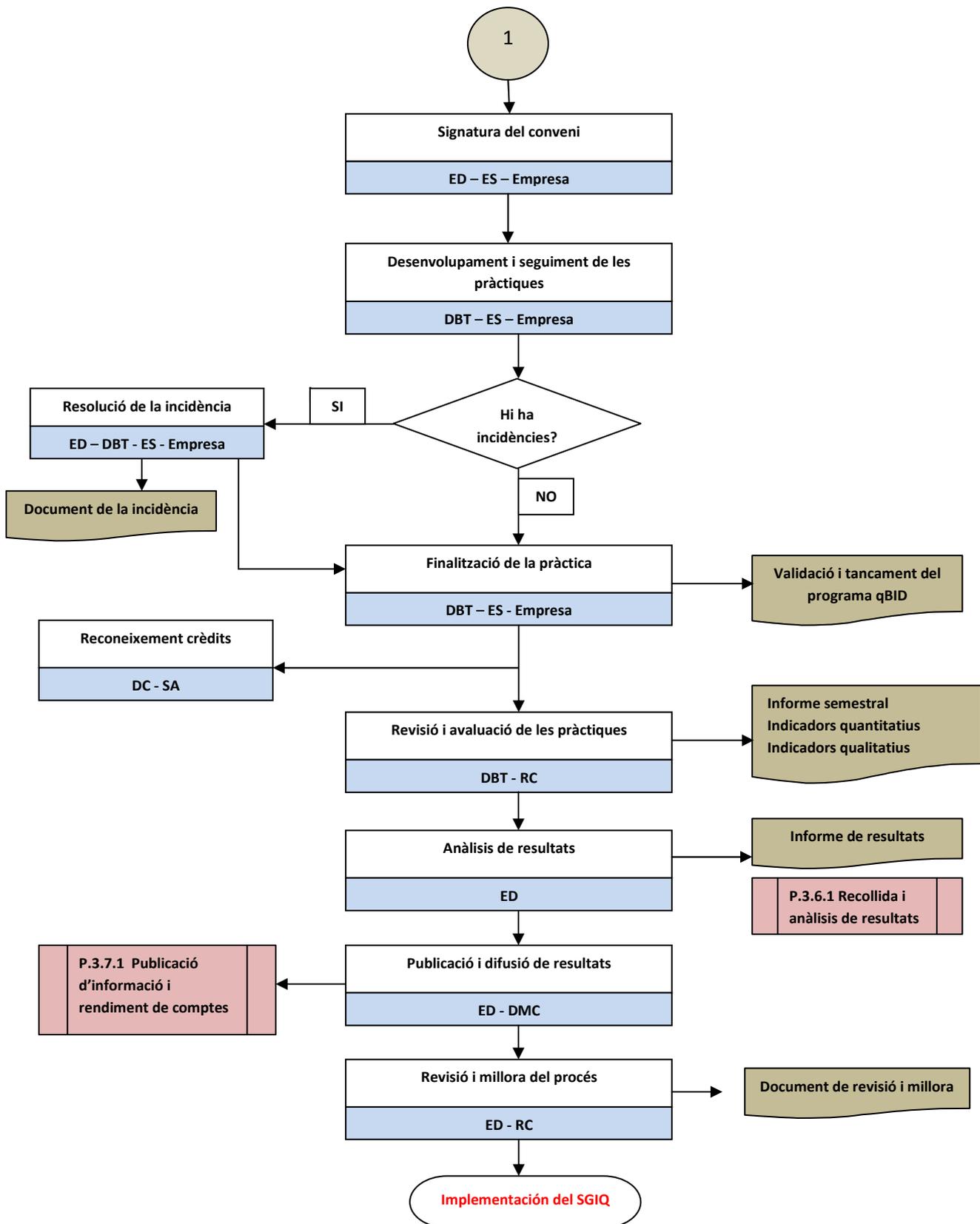
Una vez cerrado el convenio la Directora Académica reconoce los créditos y la Secretaría Académica los incorpora al expediente del estudiante y archiva la documentación.

	Proceso:	Código: P.3.3.6
		Versión: 1
	Gestión de las prácticas externas	Pág.: 6 de 7

7. Flujograma



	Proceso:	Código: P.3.3.6
		Versión: 1
	Gestió de les pràctiques externes	Pág.: 7 de 7



 	Proceso:	Código: P.3.3.7
		Versión: 1
	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Pág.: 1 de 13

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Proceso:	Código: P.3.3.7
		Versión: 1
	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Pág.: 2 de 13

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona elabora, revisa, actualiza y mejora, de una manera sistemática, los procesos de:

- Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (área académico).
- Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (área servicios).

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el **Manual de Calidad**

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario ~~Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (área académico)~~

Directora Académica de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.

Propietario ~~Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (área servicios)~~

Directora Servicio al Estudiante de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.

Responsables Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (área académica):

Equipo Directivo (ED)

Define y difunde los canales y procedimientos de atención, quejas, reclamaciones, alegaciones o sugerencias.

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad el Documento de Revisión y Mejora.

Directora Académica (DC)

Puede detectar incidencias (quejas, reclamaciones, alegaciones o sugerencias).

Recibe y canaliza las incidencias.

Analiza las quejas con el apoyo del Director de Área.

Define la acción a puerta a término con el apoyo del Director de Área.

 	Proceso:	Código: P.3.3.7
	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Versión: 1
		Pág.: 3 de 13

Comunica la resolución al reclamante.

Comunica la reclamación y la resolución al Responsable de Calidad y archiva la reclamación.

Planifica la implantación de acciones de mejora con el apoyo del Director de Área.

Desarrolla las acciones de mejora.

Director Pedagógico (DP)

Puede detectar incidencias (quejas, reclamaciones, alegaciones o sugerencias).

Profesores (PR)

Pueden detectar incidencias (quejas, reclamaciones, alegaciones o sugerencias).

Directores de Área (DAA)

Da apoyo a la Directora Académica en el análisis de reclamaciones.

Da apoyo a la Directora Académica en la definición de la acción a traer.

Da apoyo a la Directora Académica en la planificación de la implantación de la mejora.

Responsable de Calidad (RC)

Es responsable de la recogida de indicadores.

Revisa el proceso y sus posibles mejoras.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo el Documento de Revisión y Mejora.

Secretarías Académicas (SA)

Puede detectar incidencias (quejas, reclamaciones, alegaciones o sugerencias).

Dan apoyo a la Directora Académica en el desarrollo de las acciones de mejora y al

Responsable de Calidad en la recogida de información relativa a los indicadores.

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Responsables Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (área servicios):

Equipo Directivo (ED)

Define y difunde los canales y procedimientos de atención, quejas, reclamaciones, alegaciones o sugerencias.

	Proceso:	Código: P.3.3.7
		Versión: 1
	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Pág.: 4 de 13

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad el Documento de Revisión y Mejora.

Directora Servicio al Estudiante (DSE)

Puede detectar incidencias (quejas, reclamaciones, alegaciones o sugerencias).

Recibe y canaliza las incidencias.

Analiza las quejas.

Define la acción a puerta a término.

Comunica la resolución al reclamante.

Comunica la reclamación y la resolución al Responsable de Calidad y archiva la reclamación.

Planifica la implantación de acciones de mejora.

Desarrolla las acciones de mejora.

Responsable de Calidad (RC)

Es responsable de la recogida de indicadores.

Revisa el proceso y sus posibles mejoras.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo el Documento de Revisión y Mejora.

Secretarías Académicas (SA)

Puede detectar incidencias (quejas, reclamaciones, alegaciones o sugerencias).

Dan apoyo a la Directora Servicio al Estudiante en el desarrollo de las acciones de mejora y al Responsable de Calidad en la recogida de información relativa a los indicadores.

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

4. Revisión y mejora

El Responsable de Calidad recoge, periódicamente, con el apoyo|soporte de las Secretarías Académicas los indicadores sobre reclamaciones, quejas, sugerencias y alegaciones (área académico y área servicios) que se hayan producido, así como las actuaciones que se hayan llevado a cabo para resolverlas:

	Proceso:	Código: P.3.3.7
	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Versión: 1
		Pág.: 5 de 13

- Número de reclamaciones – R
- Número de quejas – Q
- Número de sugerencias – S
- Número de alegaciones – A
- Número total de incidencias = R+Q+S+A
- ~~Número de incidencias por canal~~
- ~~Tiempo medio de respuesta por canal.~~
- ~~Número de acciones correctoras~~

El Responsable de Calidad entrega los indicadores al Equipo Directivo que los analiza y elabora un informe de resultados anuales (área académico y área servicios). En base a estos informes de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad redactan los Documentos de Revisión y Mejora.

Los indicadores, junto con los informes de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

5. Registros

5.1 Área Académico

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Documento de incidencia	Papel o informático	Directora Académica	1 año
Respuesta por escrito de la incidencia	Papel o informático	Directora Académica	1 año
Lista de seguimiento de la incidencia	Papel o informático	Responsable de Calidad	3 años
Memoria anual	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documento de revisión y mejora	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años

	Proceso:	Código: P.3.3.7
		Versión: 1
	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Pág.: 6 de 13

5.2 Área Servicios

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Documento de incidencia	Papel o informático	Directora Servicio al Estudiante	1 año
Respuesta por escrito de la incidencia	Papel o informático	Directora Servicio al Estudiante	1 año
Lista de seguimiento de la incidencia	Papel o informático	Responsable de Calidad	3 años
Memoria anual	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documento de revisión y mejora	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años

6. Procedimientos

El Equipo Directivo es el responsable de la definición y difusión de los procedimientos para canalizar las reclamaciones, quejas, sugerencias y alegaciones (área académico y área servicios) así como de los canales de comunicación establecidos en la Escuela, de manera que todos los grupos de interés estén enterados.

La Escuela tiene disponibles los siguientes canales:

Por escrito:

- Vía administrativa. Documento normalizado dirigido a la Directora Académica correspondiente o a la Directora Servicio al Estudiante que las recogerán
- Buzón de sugerencias. Formado libre dirigido a la Directora Académica correspondiente o a la Directora Servicio al Estudiante que las recogerán.

Por Internet:

- Dirigido a la Directora Académica correspondiente o a la Directora Servicio al Estudiante
- Intranet

Otros canales:

	Proceso:	Código: P.3.3.7
		Versión: 1
	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Pág.: 7 de 13

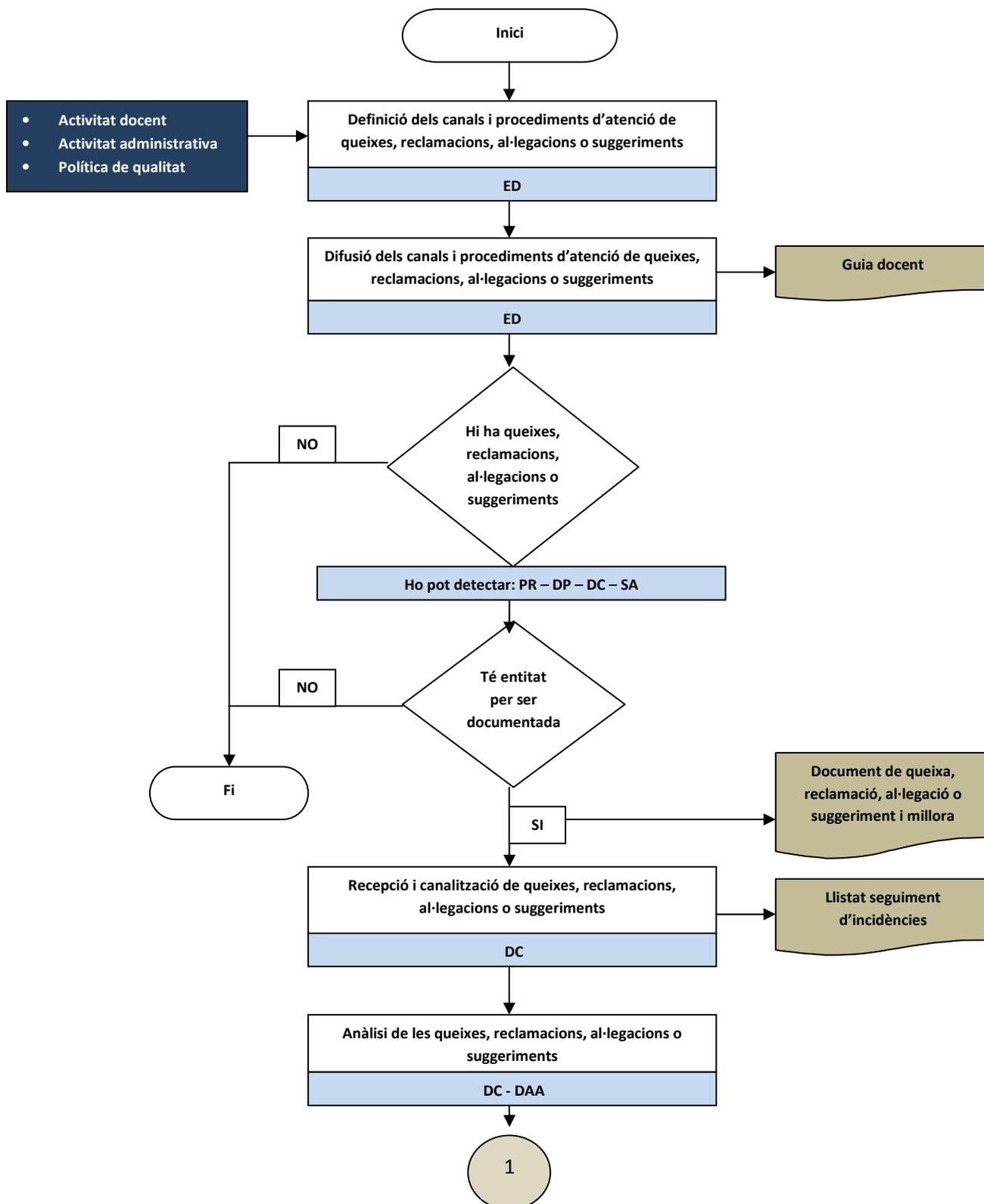
- Personalmente. Visita a la Directora Académica o la Directora Servicio al Estudiante. Agasajarán a un registro con los temas tratados.
- Sistema de tutorías. En el informe final de la tutoría quedan registradas las incidencias.

Las reclamaciones, quejas, sugerencias y alegaciones son canalizadas por la Directora Académica que las analizará y resolverá con el apoyo del Director de Área cuando sea un tema académico, o la Directora Servicio al Estudiante, cuando sea un tema relacionado con servicios de la Escuela.

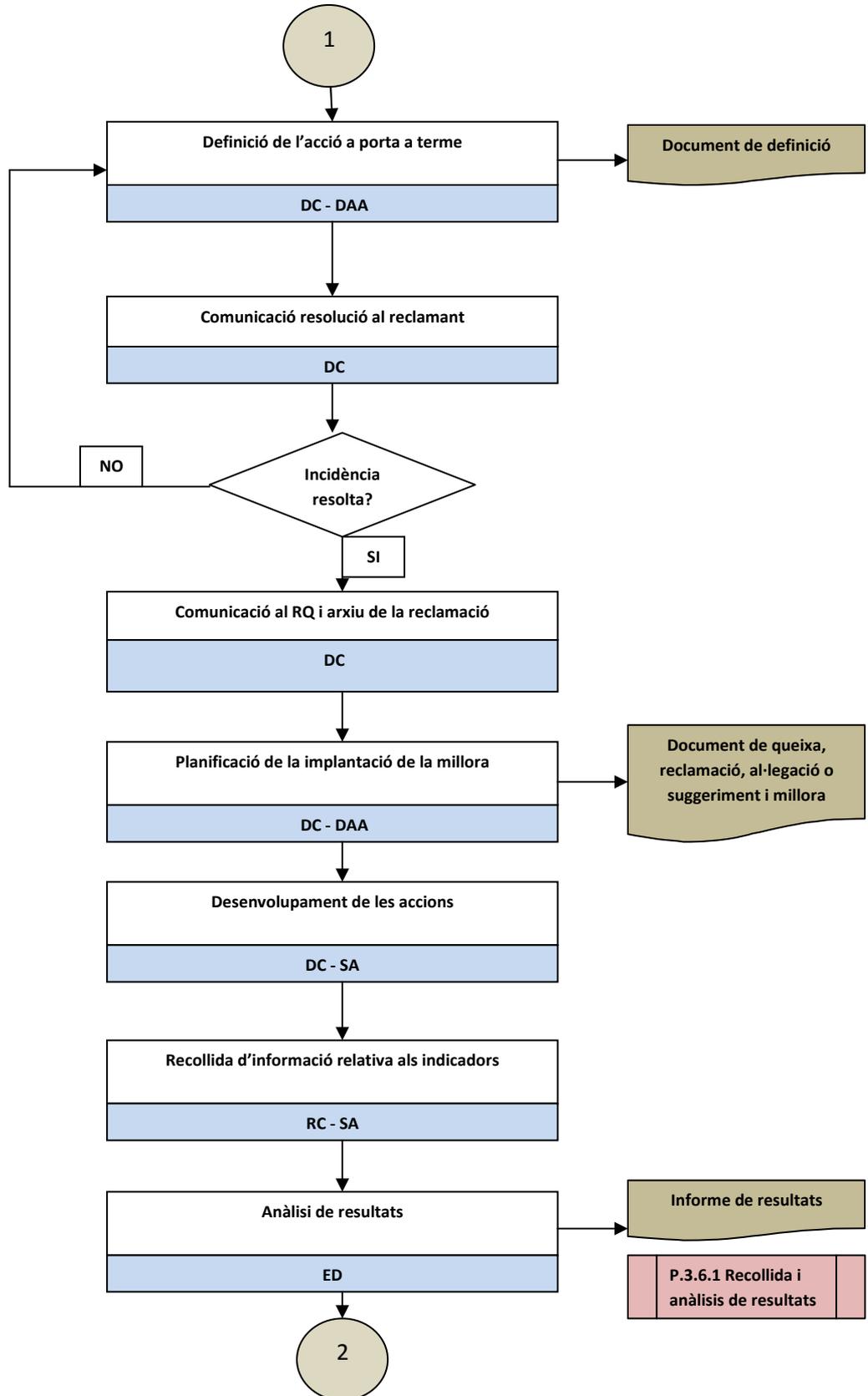
La Directora Académica o la Directora Servicio al Estudiante, según el tema de la reclamación, queja, sugerencia o alegaciones es la responsable de comunicar la resolución al estudiante. Posteriormente lo comunicará al Responsable de Calidad y archivará la documentación.

	Proceso:	Código: P.3.3.7
		Versión: 1
	Gestió de incidències, reclamacions i suggeriments	Pág.: 8 de 13

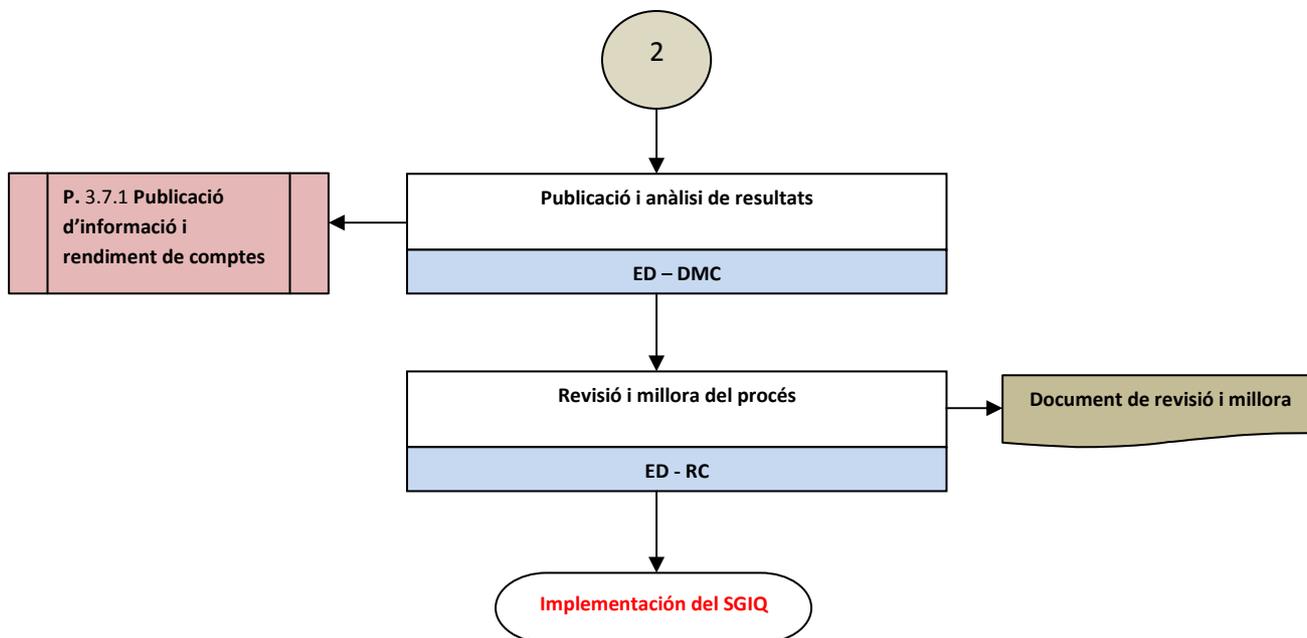
7. Flujograma – Àrea Acadèmic



	Proceso:	Código: P.3.3.7
	Gestió de incidències, reclamacions i suggerències	Versió: 1
		Pág.: 9 de 13

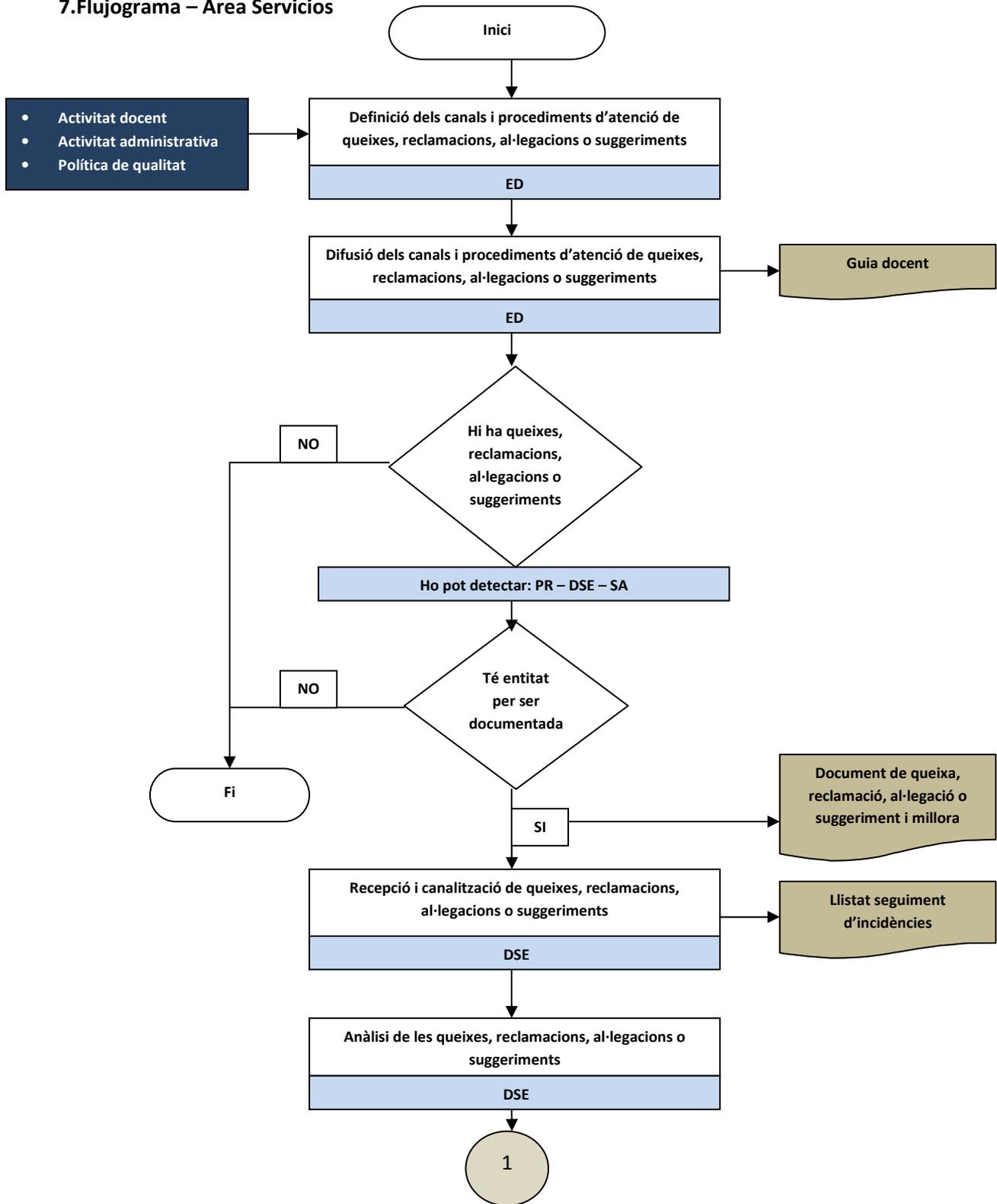


	Proceso:	Código: P.3.3.7
		Versión: 1
	Gestió de incidències, reclamacions i suggerències	Pág.: 10 de 13

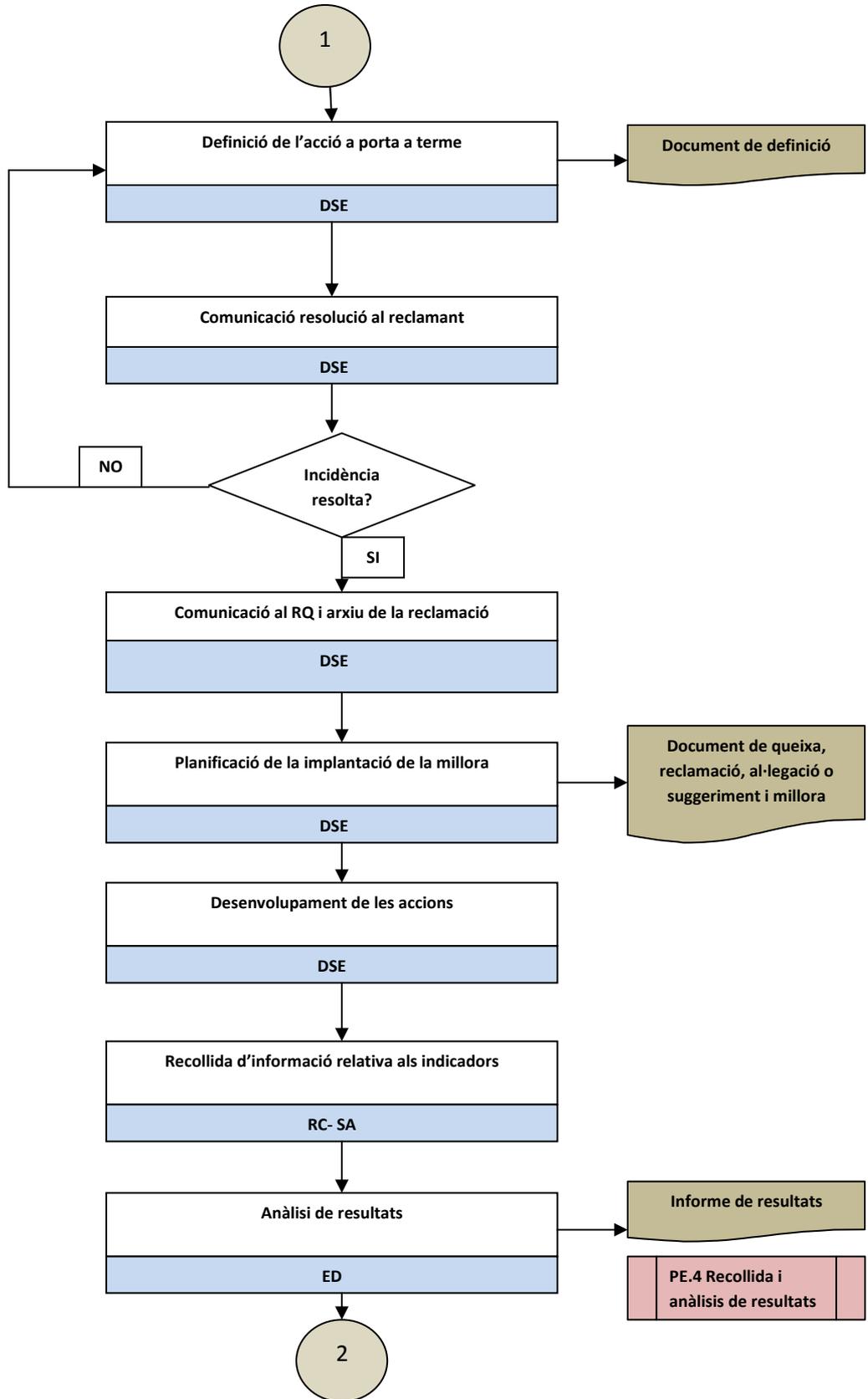


	Proceso:	Código: P.3.3.7
	Gestió de incidències, reclamacions i suggeriments	Versió: 1
		Pág.: 11 de 13

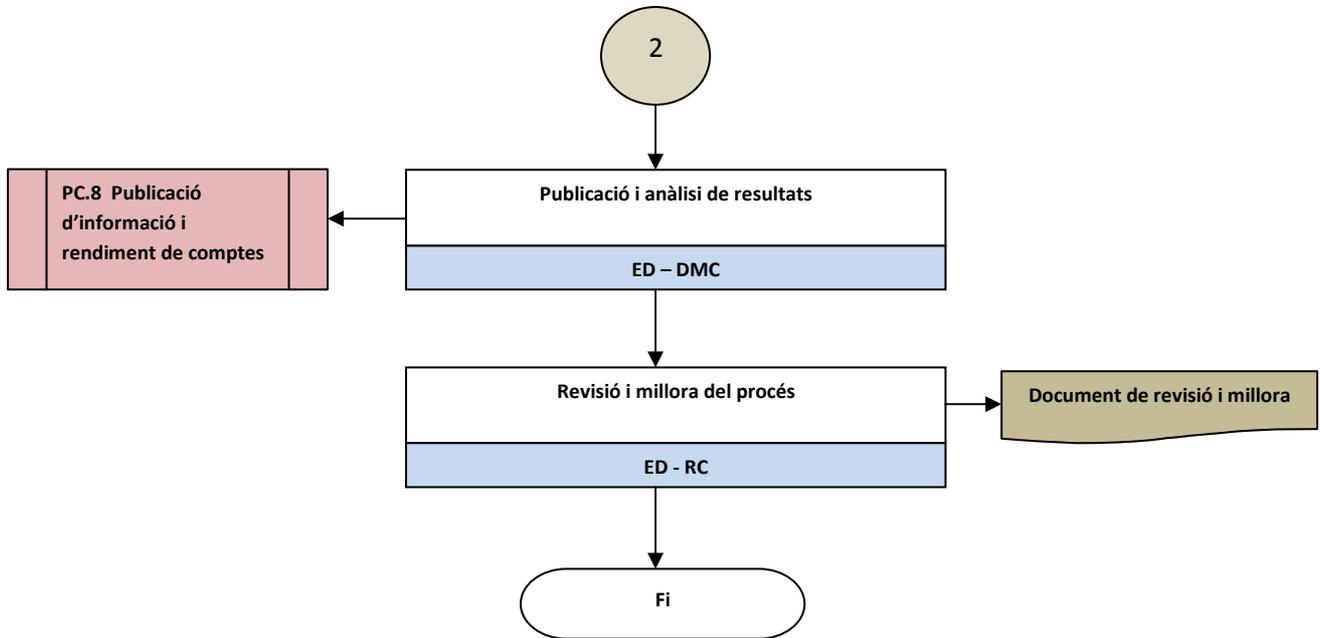
7. Flujograma – Àrea Serveis



 	Proceso:	Código: P.3.3.7
	Gestió de incidències, reclamacions i suggerències	Versió: 1
		Pág.: 12 de 13



	Proceso:	Código: P.3.3.7
		Versión: 1
Gestió de incidències, reclamacions i suggerències		Pág.: 13 de 13



	Proceso:	Código	P.3.4.1
	Definición de las políticas del PDI y PAS	Versión:	1
		Pág.: 1 de 5	

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Proceso:	Código	P.3.4.1
	Definición de las políticas del PDI y PAS	Versión:	1
		Pág.: 2 de 5	

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona elabora, aprueba, difunde, revisa, actualiza y mejora, de una manera sistemática:

- Las políticas del Personal Docente e Investigador (PDI) y del Personal de Administración y Servicios (PAS).

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el **Manual de Calidad**.

3. Propietario, responsable del proceso

Propietario:

Directora General de la Escuela Superior de Diseño – LCI Barcelona

Responsables:

Directora General (DG)

Define las políticas del PDI y del PAS conjuntamente con el Director Pedagógico.

Redacta conjuntamente con el Director Pedagógico el Documento de Revisión y Mejora.

Director Pedagógico (DP)

Define las políticas del PDI y del PAS conjuntamente con la Directora General.

Elabora las propuestas de planes específicos para PDI y PAS conjuntamente con la Directora de Administración.

Redacta conjuntamente con la Directora General el Documento de Revisión y Mejora.

Equipo Directivo (ED)

Aprueba las políticas del PDI y PAS.

Aprueba y ratifica las propuestas

Departamento de Administración (DAD)

Elabora las propuestas de planes específicos para el PDI y PAS conjuntamente con el Director Pedagógico.

Difunde las propuestas para el PDI y PAS.

Ejecuta las propuestas.

Realiza el informe de resultados.

	Proceso:	Código: P.3.4.1
		Versión: 1
	Definición de las políticas del PDI y PAS	Pág.: 3 de 5

4. Revisión y mejora

La Directora de Administración elabora el informe de resultados de la aplicación de las propuestas, del PDI y PAS, analizando el resultado en base a la consecución de los objetivos de cada propuesta.

En base a este informe de resultados la Directora General y el Director Pedagógico verifican las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Una vez realizada la auditoría interna, La Directora General y el Director Pedagógico proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente la Directora General y el Director Pedagógico redactan el Documento de Revisión y Mejora.

5. Registros / Indicadores

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Actos que contienen documentación informativa y/o aprobada en lo referente a la política del PDI y del PAS	Papel o informático	Directora Administración	Permanente
Relación de puestos de trabajo del PDI y PAS	Papel o informático	Dirección General	Hasta nueva actualización
Publicación, Intranet u otros canales de la Escuela, del PDI y PAS	Papel o informático	Departamento Administración	Hasta nueva actualización
Informe de resultados	Papel o informático	Departamento Administración	7 años
Documento de revisión y mejora	Papel o informático	Departamento Administración	7 años

6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo

6.1 Política de Personal Docente e Investigadora

La Directora General y el Director Pedagógico inician el proceso para la Definición de la Política de Personal Docente e Investigador (PDI). Esta política desarrolla los criterios para la asignación de plazas y la contratación.

 	Proceso:	Código	P.3.4.1
		Versión:	1
	Definición de las políticas del PDI y PAS	Pág.:	4 de 5

También elaboran, a propuesta de los Directores de Área, los documentos que contienen información y propuestas de actuación, teniendo presente las necesidades docentes de las titulaciones que se imparten y/o se impartirán en la Escuela, con las nuevas tecnologías, las necesidades de la empresa y los posibles cambios administrativos que puedan surgir durante el curso académico, además de todos los aspectos que puedan insertar en el proceso.

El Equipo Directivo aprueba y válida estos documentos.

La difusión de estos documentos la hace el Departamento de Administración, directamente en todos los implicados mediante la intranet, u otros medios de comunicación propios de la Escuela.

6.2 Política de Personal de Administración y Servicios

La Directora General y el Director Pedagógico inician el proceso para la Definición de la Política de Personal de Administración y Servicios, teniendo en cuenta los perfiles de puestos de trabajo, condiciones de trabajo, el acceso y formación.

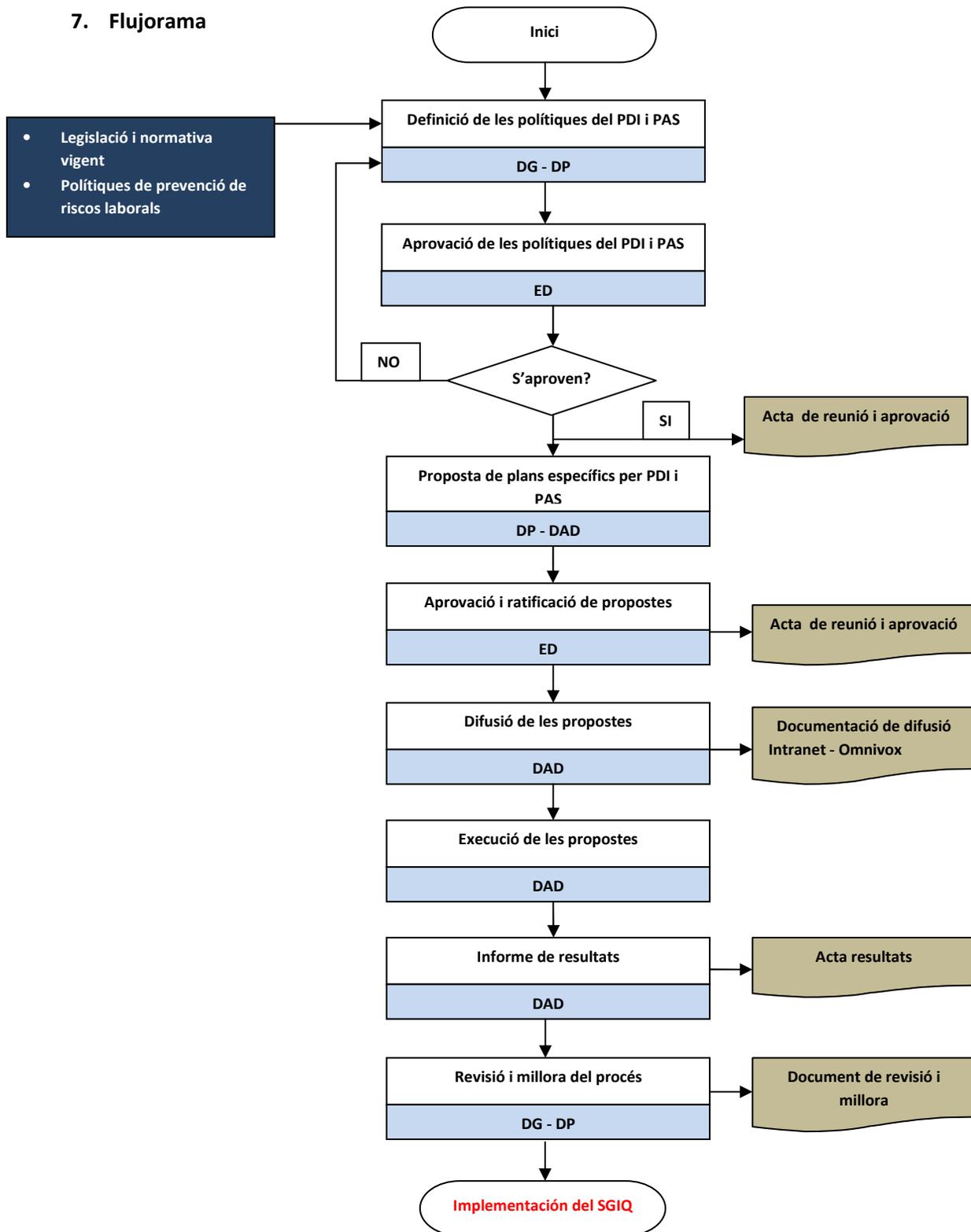
También elaboran, a propuesta de los Directores de los diferentes Departamentos, toda la documentación teniendo en cuenta el desarrollo de las personas, la eficacia organizativa y las necesidades de la Escuela.

El Equipo Directivo aprueba y válida estos documentos.

La difusión de estos documentos la hace el Departamento de Administración, directamente en todos los implicados mediante la intranet, u otros medios de comunicación propios de la Escuela.

	Proceso:	Código	P.3.4.1
	Definición de las políticas del PDI y PAS	Versión:	1
		Pág.:	5 de 5

7. Flujoograma



	Proceso:	Código: P.3.4.2
		Versión: 1
	Captación y selección del PDI y PAS	Pág.: 1 de 9

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. Procedimientos **Desarrollo**
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Proceso:	Código: P.3.4.2
		Versión: 1
	Captación y selección del PDI y PAS	Pág.: 2 de 9

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona, realiza la captación y selección del PDI y del PAS, de acuerdo con la política de personal de la escuela, con el propósito que el nuevo personal dispone de la calificación y competencias necesarias para el desarrollo de su actividad.

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el Manual de Calidad.

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario:

Directora General de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.

Responsables:

Equipo Directivo (ED)

Identifica las necesidades de nuevas contrataciones del PDI y PAS.

Desarrolla la propuesta de contratación que presentará al Consejo de Dirección para su aprobación.

Debata y aprueba el plan de incorporación de nuevo personal.

Implementa y desarrolla el plan.

Crea el comité de selección de candidatos.

~~Realiza la selección de candidatos conjuntamente con el Director Pedagógico para el PDI y la Directora de Administración para el PAS.~~

Consejo de Dirección (CDD)

Debata y aprueba la propuesta de contratación que le presenta el Equipo Directivo.

~~Aprueba la selección de candidatos.~~

Director Pedagógico (DP)

Define el plan para la incorporación de nuevo personal del PDI.

~~Recibe y analiza a los CV de los candidatos del PDI.~~

~~Realiza la selección de candidatos del PDI conjuntamente con el Equipo Directivo.~~

	Proceso:	Código:	P.3.4.2
		Versión:	1
	Captación y selección del PDI y PAS	Pág.:	3 de 9

Comité de selección

Recepción de candidatos

Selección de candidatos

Resolución

Directora de Administración (DAD)

Define el plan para la incorporación de nuevo personal del PAS.

Difunde la comunicación de la información del plan de incorporación de nuevo personal.

~~Recibe y analiza a los CV de los candidatos del PAS.~~

~~Realiza la selección de candidatos del PAS conjuntamente con el Equipo Directivo.~~

Comunica los resultados de la selección mediante la intranet Omnivox.

4. Revisión y mejora

El Equipo Directivo con el apoyo del Director Pedagógico y la Directora de Administración son los responsables de evaluar los resultados y hacer propuestas de mejora de los procesos o de nuevas directrices al Consejo de Dirección para su aprobación, difusión e implementación. Las propuestas quedan recogidas en el informe de acceso del personal. La revisión se realiza anualmente antes del inicio del proceso.

5. Registros

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Actas del Consejo de Dirección	Papel o informático	Equipo Directivo	Indefinidamente
Actas del Equipo Directivo	Papel o informático	Equipo Directivo	Indefinidamente
Contractos	Papel o informático	Directora General	Indefinidamente
Expediente individuales del PDI i PAS (documentación, resoluciones, evaluación ...)	Papel o informático	Directora Administración	Indefinidamente
Intranet Omnivox	Papel o informático	Directora Administración	Hasta nueva actualización

6. Procedimiento Desarrollo

El Equipo Directivo es el responsable de definir la política de captación y selección de acuerdo con la normativa vigente de contratación para el (PAS) y con el requisitos establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia y el Departamento de Enseñanza de la Generalitat de

 	Proceso:	Código: P.3.4.2
		Versión: 1
	Captación y selección del PDI y PAS	Pág.: 4 de 9

Catalunya por el personal docente e investigador (PDI) que se ratificada por el Consejo de Dirección.

La identificación de las necesidades de nuevas contrataciones, así como la propuesta de contratación la hace el Equipo Directivo que la presenta al Consejo de Dirección para su aprobación.

Una vez aprobada y ratificada la política es hace la correspondiente difusión (pág. WEB) y se puede iniciar el proceso.

Convocatoria de plazas:

- Identificación de les plazas per categoría, materia
- Las asignaturas que componen el perfil de cada una de les plazas
- Las pruebas de capacitación que es necesario superar i los criterios generales de evaluación
- La designación del comité de selección
- Los requisitos que han de cumplir los aspirantes
- La documentación que es necesario presentar y donde se ha de presentar
- Los plazos y el lugar de comunicación de les listas provisionales i definitiva de admitidos

Requisitos de los aspirantes:

- Tener el certificado de nivel de suficiencia de catalán
- Tener la titulación adecuada (doctor/doctora, ingeniero/ingeniera, arquitecto/arquitecta, licenciado/licenciada, o el título de grado correspondiente , u otros títulos equivalentes a afecto de docencia)
- Tener un título oficial de master que acredite la formación pedagógica y didáctica según el Real Decreto 1834/2008, de 8 de noviembre
 - Para los titulados antes del 1 de octubre de 2009 se puede acreditar:
 - CAP (certificado de aptitud pedagógica)
 - Titulados de especialización didáctica
 - CQP (certificado de cualificación pedagógica)
- Superar una prueba de capacitación según materia. La prueba tiene carácter teórico y práctico i se estructura en dos partes, según la materia
 - Están exentos de la prueba quien acredite seis meses de experiencia docente en lugar de trabajo de la misma materia.

Presentación de solicitudes:

- Les solicitudes se presentarán en un documento normalizado, que entregará la escuela (pàg. Web)
- Se acompañará:
 - Toda la documentación requerida (fotocopia compulsada)
 - Fotocopia DNI o pasaporte

 	Proceso:	Código: P.3.4.2
		Versión: 1
	Captación y selección del PDI y PAS	Pág.: 5 de 9

Declaración de admitidos y excluidos

Una vez acabado el plazo de presentación de solicitudes, el Equipo Directivo, en el plazo de 15 días, aprobará la lista provisional de admitidos y excluidos con indicación de las causas de exclusión. Las listas se harán públicas en el tablón de anuncios de la escuela y en la página web.

Los interesados podrán completar la documentación o presentar reclamación en el plazo de 10 días a partir del día siguiente de la publicación de las listas. Las personas que no subsanen o rectifiquen dentro de este plazo el defecto o error que haya motivado su exclusión, quedarán definitivamente excluidos de la convocatoria. Las reclamaciones se resolverán en los 10 días siguientes a la finalización del plazo previsto de presentación. La lista definitiva de admitidos se hará pública por los mismos medios y en los mismos lugares que se publicó la lista provisional.

Composición del comité de selección

Los comités de selección serán nombrados por el Equipo Directivo, los constituyen 3 personas titulares i 3 suplentes.

- El presidente/presidenta y su suplente
- Dos vocales y dos suplentes. Uno actuará como a secretario/secretaria.

La composición del comité se hará pública en el tablón de anuncios de la escuela y a la página web

Ordenación y tramitación del concurso

El concurso comprende:

- Constitución del comité de selección
- Presentación de los candidatos
- Actas que el comité considere pertinentes para el desarrollo de las pruebas

Todas las pruebas tendrán carácter obligatorio. Las deliberaciones del comité tienen carácter reservado.

El concurso tendrá lugar a la escuela

Convocatoria y tramitación del concurso

El comité se constituye 15 días después de la publicación de la composición del comité. Es el presidente quien convoca a los miembros del comité fijando día y lugar. También el presidente es quien convoca a todos los candidatos para el acto de la presentación que será el mismo día de la constitución de la comisión.

Una vez constituido el comité, y antes de la presentación de los candidatos, fijará y hará públicos los criterios específicos para la valoración de los concursantes y su baremo.

 	Proceso:	Código: P.3.4.2
		Versión: 1
	Captación y selección del PDI y PAS	Pág.: 6 de 9

Los criterios específicos, el baremo y el lugar de la presentación se expondrán en el tablón de anuncios de la escuela con la firma Presidente y el / la secretario / a de la comisión.

Pruebas de capacitación

Se entregarán, individualmente, a cada candidato / a con las indicaciones correspondientes para su desarrollo.

Una vez finalizadas las pruebas de capacitación, y en el plazo de 24 horas, se harán públicos los resultados en el tablón de anuncios de la escuela. El comité propondrá un candidato para cada plaza debidamente identificada. En caso de que ningún candidato haya superado todas las pruebas se podrá declarar desierta la plaza correspondiente.

El Secretario, en el plazo de 5 días desde la fecha de la última reunión del comité, entregará toda la documentación a la Directora de Administración. Esta documentación es:

- Acta de constitución de la comisión
- Acta presentación candidatos
- Acta de les sesiones de las pruebas de capacitación
- Acta de puntuación de las pruebas
- Propuesta de candidato para cada plaza

La propuesta de provisión de la plaza para la formalización del correspondiente contrato se publicará en el tablón de anuncios y en la página web de la escuela

Contratación

Los candidatos, en el plazo de 10 días de la publicación de la propuesta, deberán presentar la documentación correspondiente para tramitar su contratación.

Recursos

Las listas definitivas de admitidos podrán ser impugnadas por los interesados, mediante recurso ante el Equipo Directivo de la escuela. El Equipo Directivo, en el plazo de 20 días, resolverá el recurso.

~~El Responsable Pedagógico define el plan para la incorporación de nuevo personal docente e investigador (PDI). El plan para el personal administrativo y de servicios (PAS) se responsabiliza de la Directora de Administración.~~

	Proceso:	Código:	P.3.4.2
		Versión:	1
	Captación y selección del PDI y PAS	Pág.:	7 de 9

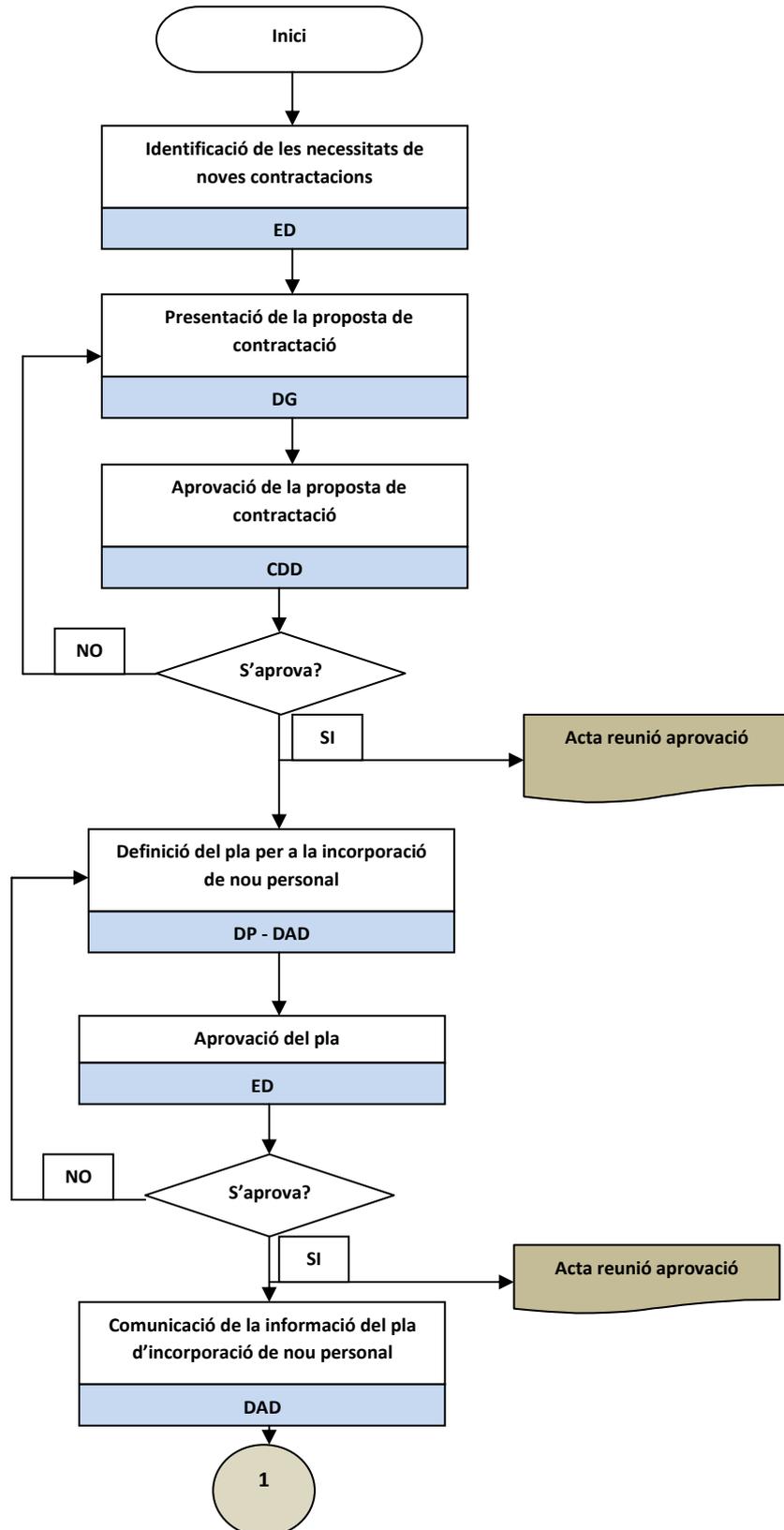
~~El desarrollo e implantación del plan, así como la creación del comité de selección se responsabiliza del Equipo Directivo. También realiza la selección de candidatos a partir de la propuesta que ha hecho al comité selección y lo presenta al Consejo de Dirección para su aprobación.~~

~~Finalmente la Directora de Administración hace la comunicación de resultados mediante la intranet Omnivox~~

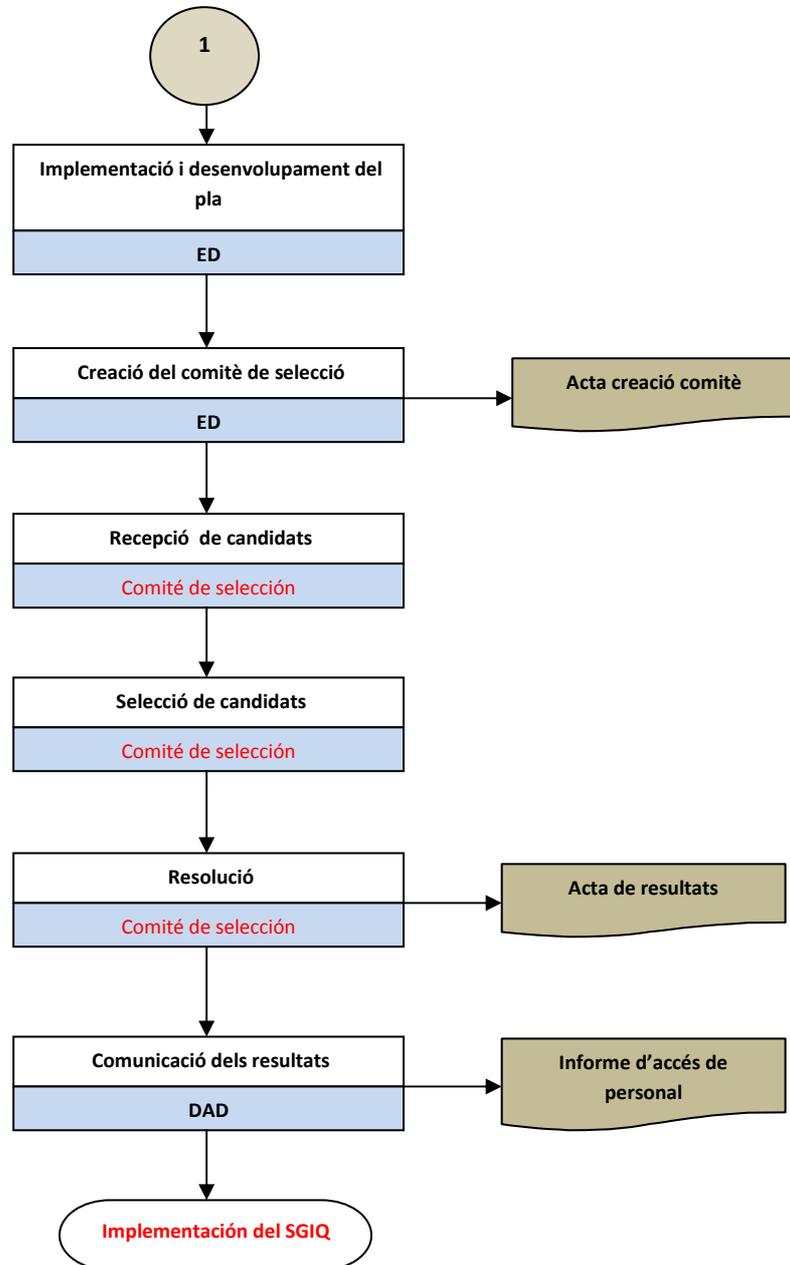
 	Proceso:		Código: P.3.4.2
			Versión: 1
	Captación y selección del PDI y PAS		Pág.: 8 de 9

7. Flujoograma

- Legislació i normativa vigent



 	Proceso:	Código: P.3.4.2
		Versión: 1
	Captación y selección del PDI y PAS	Pág.: 9 de 9



	Proceso:	Código: P.3.4.3
		Versión: 1
	Formación del PDI y PAS	Pág.: 1 de 6

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

 	Proceso:	Código: P.3.4.3
		Versión: 1
	Formación del PDI y PAS	Pág.: 2 de 6

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona revisa, actualiza y mejora, los procesos de:

Formación del Personal Docente e Investigador

Para proporcionar una formación didáctica inicial y promover la cultura de la formación permanente como una de las dimensiones específicas de esta labor.

Para favorecer la ampliación y profundización en la formación docente en temas de interés para los propios profesores.

Formación del Personal Administrativo y Servicios

Para actualizar conocimientos y capacidades del PAS para ser más competentes en el ejercicio del trabajo.

Para favorecer la adaptación a los cambios que exigen las Enseñanzas Artísticas Superiores adaptadas al EEES.

Para fomentar la cultura de la formación permanente.

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el **Manual de Calidad**.

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario:

Directora Administración de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.

Responsables:

Equipo Directivo (ED)

Identifica las necesidades de formación del PDI y PAS.

Analiza los resultados de satisfacción de los participantes.

Director Pedagógico (DP)

Define el plan de formación y el desarrollo del PDI.

Comunica los planes de formación a sus destinatarios (PDI).

Organiza y sigue el desarrollo de los planes de formación del PDI.

Evalúa la satisfacción de los participantes en los planes de formación.

	Proceso:	Código: P.3.4.3
		Versión: 1
	Formación del PDI y PAS	Pág.: 3 de 6

Realiza la memoria anual del plan de formación conjuntamente con la Directora de Administración.

Directora de Administración (DAD)

Define el plan de formación y el desarrollo del PASO.

Comunica los planes de formación a sus destinatarios (PASO).

Organiza y sigue el desarrollo de los planes de formación del PASO.

Evalúa la satisfacción de los participantes en los planes de formación.

Realiza la memoria anual del plan de formación conjuntamente con el Director Pedagógico.

Consejo de Dirección (CDD)

Debate y aprueba el plan de formación.

4. Revisión y mejora

El Director Pedagógico y la Directora de Administración son los responsables de hacer el seguimiento y analizar **los datos** respecto de:

- Actividades formativas:
 - Número de actividades.
 - Número de participantes por plan de formación.
 - Número total de participantes.
 - Número total de horas de formación.
 - Media de valoración por parte de los participantes (contenidos, organización, formadores).
- Ayudas a la formación:
 - Número de ayudas.
 - Horas de formación.
 - Importes concedidos.
- Presupuesto ejecutado.

	Proceso:	Código: P.3.4.3
		Versión: 1
	Formación del PDI y PAS	Pág.: 4 de 6

5. Registros

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Planes de formación PDI	Papel o informático	Director Pedagógico	Curso académico
Planes de formación PAS	Papel o informático	Directora Administrativa	Curso académico
Actas del Consejo de Dirección	Papel o informático	Equipo Directivo	Indefinido
Informes de evaluación	Papel o informático	Directora Administración	4 años
Resultados encuestas satisfacción	Papel o informático	Directora Administrativa	4 años
Memoria plan de formación	Papel o informático	Directora Administrativa	4 años
Presupuesto anual	Papel o informático	Directora General	Curso académico

6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo

El Equipo Directivo identifica las necesidades de formación del PDI y PAS y hace propuestas de mejora a partir del proceso de evaluación que remite al Director Pedagógico y a la Directora de Administración para que puedan definir el plan anual de formación y una vez definido lo remite al Consejo de Dirección para su debate y aprobación.

Una vez aprobado el plan de formación y su “timing” el Director Pedagógico y la Directora de Administración son los responsables de su divulgación. Posteriormente se abre el proceso de matriculación así como la puesta en marcha, el seguimiento y el cierre de los planes. Finalmente se realiza la evaluación, por parte de los asistentes.

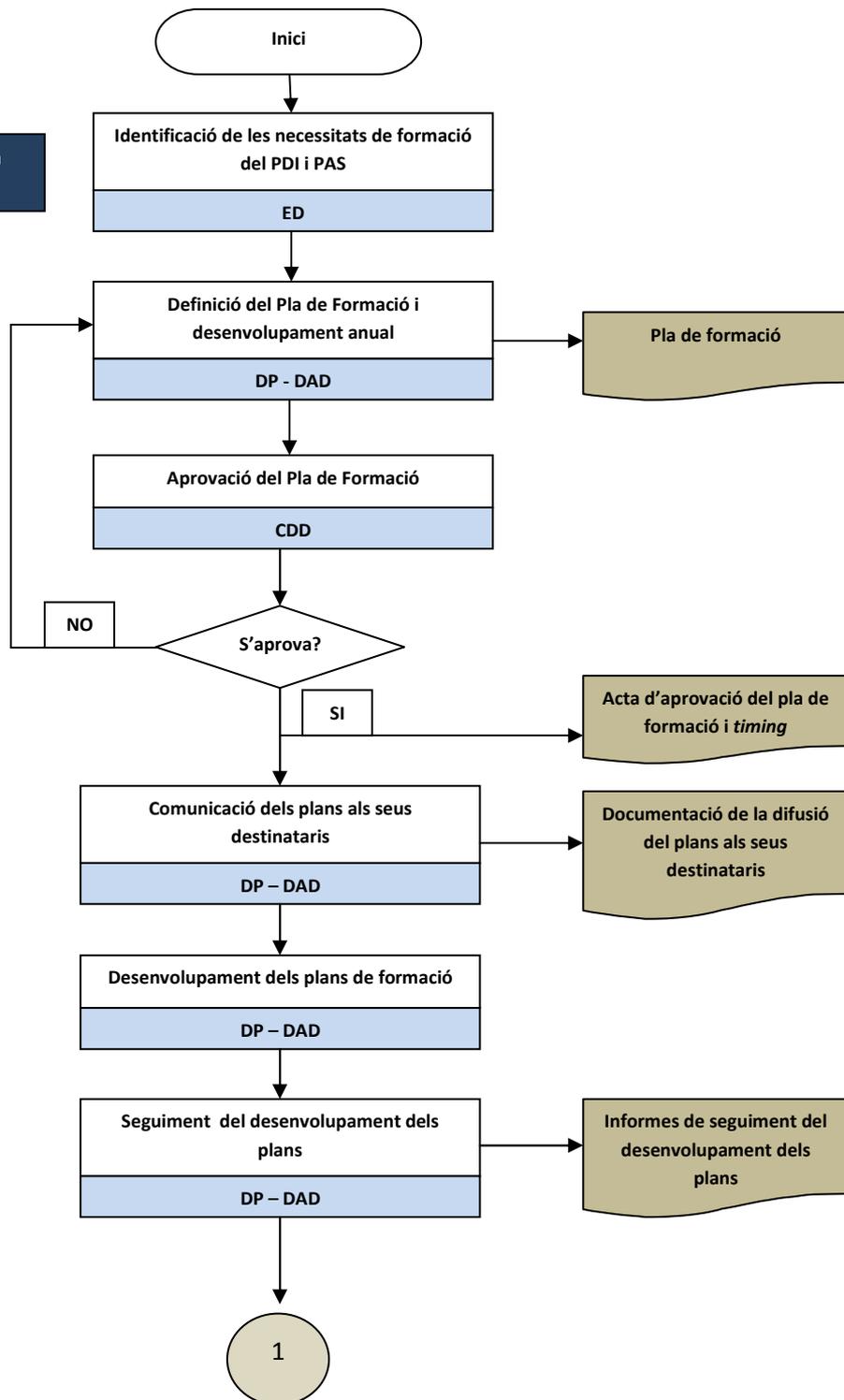
A la evaluación final se recogen ideas y sugerencias sobre necesidades formativas que se utilizan en la definición del plan de formación del próximo curso.

El Equipo Directivo analiza los resultados de la formación y los incorpora al informe anual / memoria.

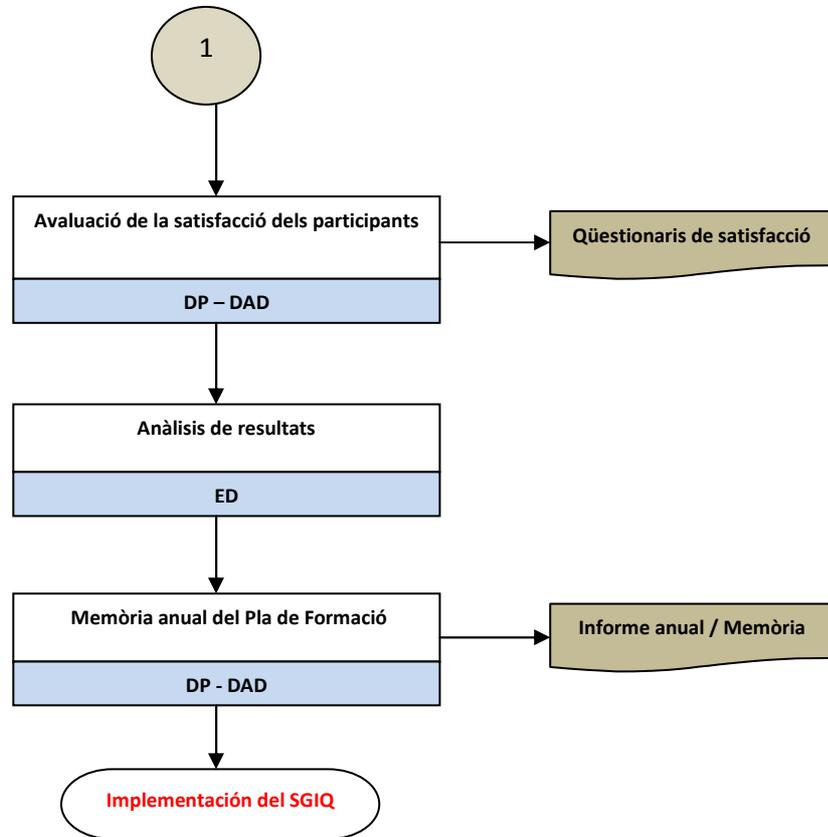
	Proceso:	Código: P.3.4.3
		Versión: 1
	Formación del PDI y PAS	Pág.: 5 de 6

7. Flujoograma

- Legislació i normativa vigent



 	Proceso:	Código: P.3.4.3
		Versión: 1
	Formación del PDI y PAS	Pág.: 6 de 6



 	Proceso:	Código: P.3.4.4
		Versión: 1
	Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Pág.: 1 de 5

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Proceso:	Código: P.3.4.4
		Versión: 1
	Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Pág.: 2 de 5

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona revisa, actualiza y mejora los procesos de:

- Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y del PASO.

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el **Manual de Calidad**

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario:

Directora de Administración de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.

Responsables:

Equipo Directivo (ED)

Define los objetivos y consecuencias de la evaluación del PDI y PAS, así como del modelo de evaluación para la promoción, incentivo o mejora.

Ejecuta la evaluación y valora el cumplimiento de los requisitos y méritos.

Consejo de Dirección (CDD)

Debate y aprueba al modelo de evaluación.

Director Pedagógico (DP)

Comunica al PDI implicado la realización de la evaluación.

Ejecuta las acciones de promoción, reconocimiento e incentivos del PDI.

Comunica los resultados al PDI implicado en la evaluación.

Directora de Administración (DAD)

Comunica al PASO implicado la realización de la evaluación.

Ejecuta las acciones de promoción, reconocimiento e incentivos del PASO.

Comunica los resultados al PASO implicado en la evaluación.

	Proceso:	Código: P.3.4.4
	Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Versión: 1
		Pág.: 3 de 5

4. Revisión y mejora

El Equipo Directivo con el apoyo del Director Pedagógico y la Directora de Administración son los responsables de evaluar los resultados y hacer propuestas de mejora de los procesos o de nuevas directrices al Consejo de Dirección |para su aprobación, difusión e implementación.

5. Registros

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Actas de les definiciones de objetivos, de evaluación, incentivo o mejora	Papel o informático	Equipo Directivo	Indefinido
Actas del Consejo de Dirección	Papel o informático	Equipo Directivo	Indefinido
Expediente individuales del PDI i PAS (resoluciones, informes de evaluación ...)	Papel o informático	Directora Administración	Indefinido

6. Procedimientos **Desarrollo**

El Equipo Directivo es el responsable de definir la política de evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente e investigador (PDI) y para el personal administrativo y servicios (PAS) así como definir al modelo de evaluación que es ratificada por el Consejo de Dirección.

Una vez aprobada y ratificada la política y el modelo de evaluación es hace la correspondiente difusión y se puede iniciar el proceso.

La ejecución de la evaluación, promoción y reconocimiento la hace el Equipo Directivo que valora los resultados y formaliza administrativamente los resultados.

El Responsable Pedagógico y la Directora de Administración comunican los resultados en las partes implicadas.

Los complementos adicionales son aprobados por el Consejo de Dirección.

	Proceso:	Código:	P.3.4.4
		Versión:	1
	Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Pág.:	4 de 5

Elementos que se valoran:

1. Autoinforme

Es la pieza principal del proceso de evaluación. Incluye las actividades realizadas durante el periodo objeto de evaluación, detalla las características y la naturaleza de su actividad y contiene una reflexión personal del profesor / a sobre diferentes aspectos: valoración de los resultados académicos, valoración de la satisfacción de los estudiantes, aportaciones de significación especial, situación y propuestas de mejora.

2. Planificación docente

Se valora la dedicación y se tendrá en cuenta la carga lectiva o de trabajo Como desarrolla y lleva a cabo la Guía Docente

3. Actuación profesional y desarrollo

Se valora el desarrollo profesional a través de:

- Cumplimiento del pacto de dedicación
- Desarrollo general de la actividad
- Formación y desarrollo profesional
- Proyectos específicos de innovación
- Tareas especialmente relevantes
- Reconocimiento externo de la calidad

4. Valoración de los resultados de la actividad

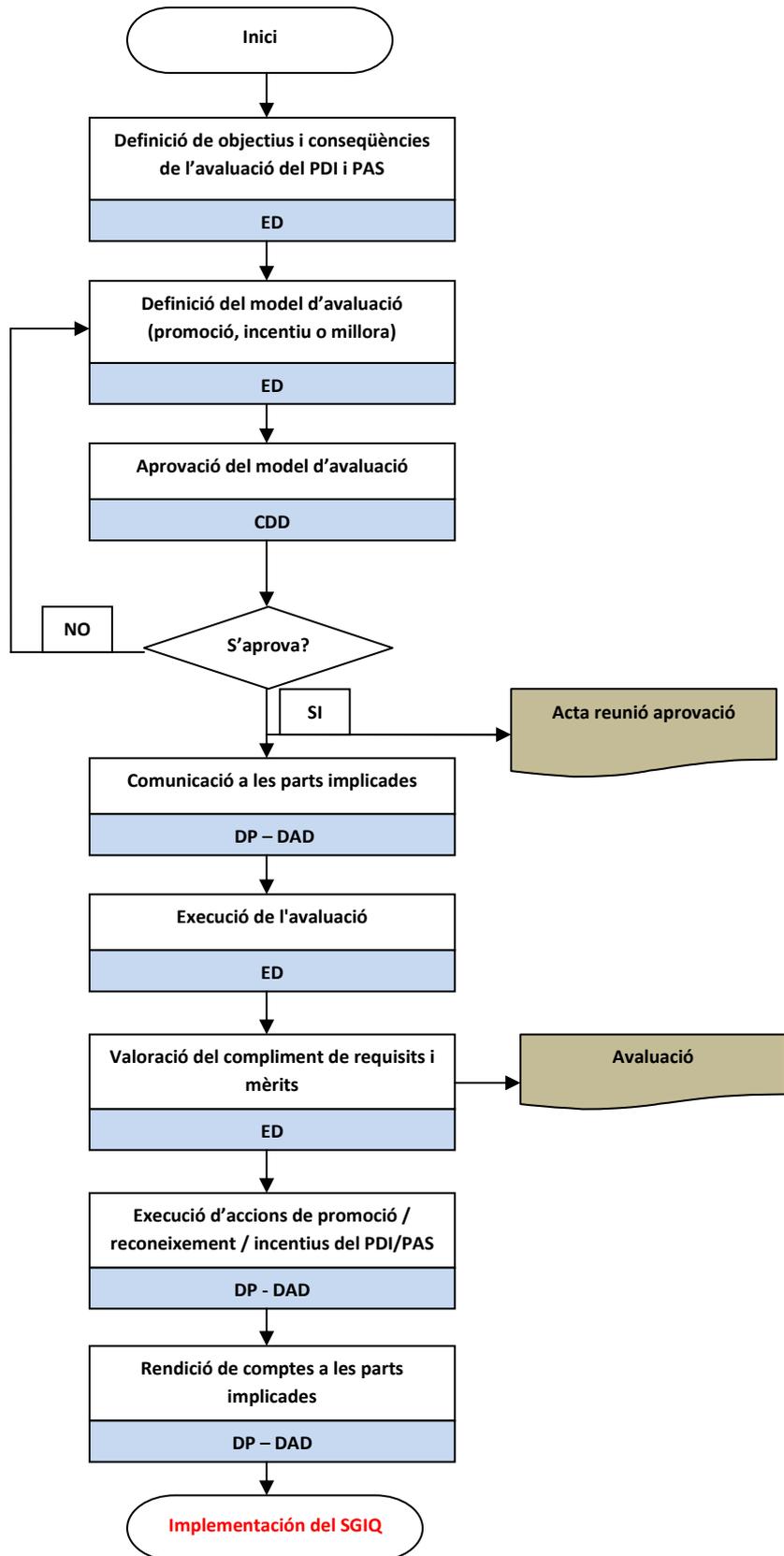
5. Valoración de la satisfacción de los estudiantes

Este indicador resulta imprescindible teniendo en cuenta que se trata de la opinión de los estudiantes. Su opinión se considerará como un indicador más de gran relevancia dentro del modelo de evaluación.

	Proceso:	Código: P.3.4.4
	Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Versión: 1
		Pág.: 5 de 5

7. Flujoograma

- Legislació i normativa vigent



 	Proceso:	Código: P.3.5.1
	Gestión y mejora de los recursos materiales	Versión: 1
		Pág.: 1 de 6

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

 	Proceso:	Código: P.3.5.1
		Versión: 1
	Gestión y mejora de los recursos materiales	Pág.: 2 de 6

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona elabora, revisa, actualiza y mejora, de una manera sistemática, el proceso de:

- Gestión y mejora de los recursos

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el **Manual de Calidad**

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario:

Directora de Administración de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona.

Responsables: Gestión y mejora de los recursos:

Equipo Directivo (ED)

Identifica las necesidades que tiene la Escuela, las prioriza y las incorpora al presupuesto anual.

Expone el presupuesto anual al Consejo de Dirección

Planifica las acciones, desarrolla el plan de trabajo

Informa en los grupos de interés de los nuevos recursos

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad el Documento de Revisión y Mejora

Departamento Administración (DAD)

Adquiere los nuevos recursos

Hace el seguimiento del mantenimiento y gestiona las incidencias, si se producen, de los recursos materiales conjuntamente con las Secretarías Académicas.

Da apoyo al Responsable de Calidad en la recogida de información relativa a los indicadores

	Proceso:	Código:	P.3.5.1
	Gestión y mejora de los recursos materiales	Versión:	1
		Pág.: 3 de 6	

Secretarías Académicas (SA)

Hace el seguimiento del mantenimiento y gestiona las incidencias, si se producen, de los recursos materiales conjuntamente con el Departamento de Administración.

Responsable de Calidad (RC)

Es responsable de la recogida de indicadores.

Revisa el proceso y sus posibles mejoras.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo el Documento de Revisión y Mejora

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Equipo Directivo.

4. Revisión y mejora

El Responsable de Calidad con el apoyo del Departamento de Administración recogerá los datos necesarios para elaborar un informe sobre el nivel de uso de los materiales ofrecidos por la Escuela, así como de las adquisiciones y actuaciones ejecutadas durante el curso. Estos informes son presentados al Equipo Directivo por el suyo análisis y validación.

El indicador será:

- Grado de satisfacción de las necesidades identificadas.

En base a este informe de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad redactan el Documento de Revisión y Mejora.

Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

	Proceso:	Código:	P.3.5.1
		Versión:	1
	Gestión y mejora de los recursos materiales	Pág.:	4 de 6

5. Registros

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Presupuesto de la Escuela	Papel o informático	Directora Administración	7 años
Documentos solicitud recursos y materiales	Papel o informático	Directora Administración	7 años
Acta del Consejo de Dirección	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documento de revisión y mejora	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años

6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo

El Equipo Directivo es responsable de detectar e identificar las necesidades de infraestructura y equipamiento, analizando su viabilidad e integrándolas en el presupuesto que presenta al Consejo de Dirección para su aprobación.

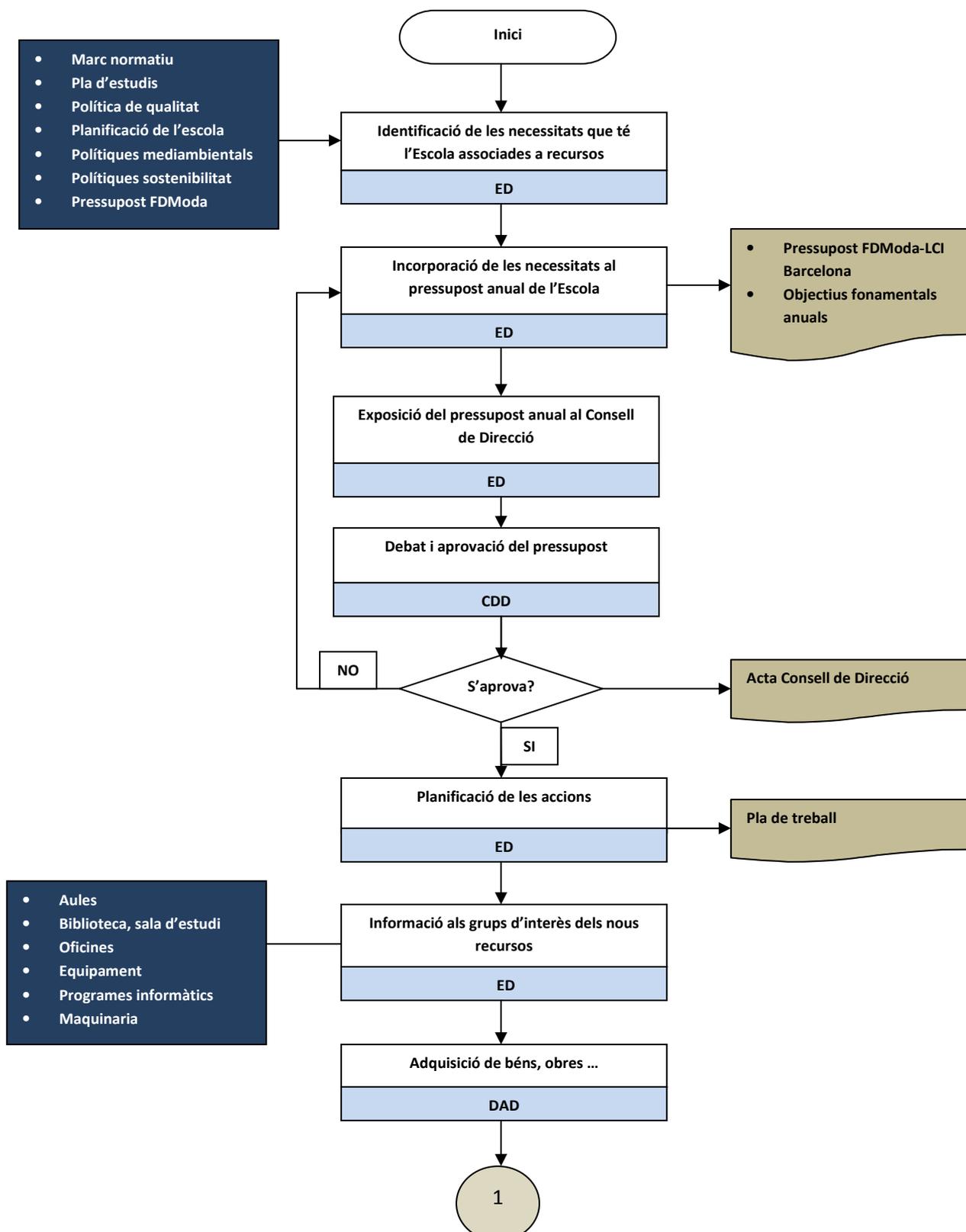
En función de los recursos disponibles y con el apoyo de la Directora de Administración, prioriza las acciones a desarrollar tanto de adquisiciones como de infraestructuras.

También es responsable de informar en los grupos de interés de todas las adquisiciones.

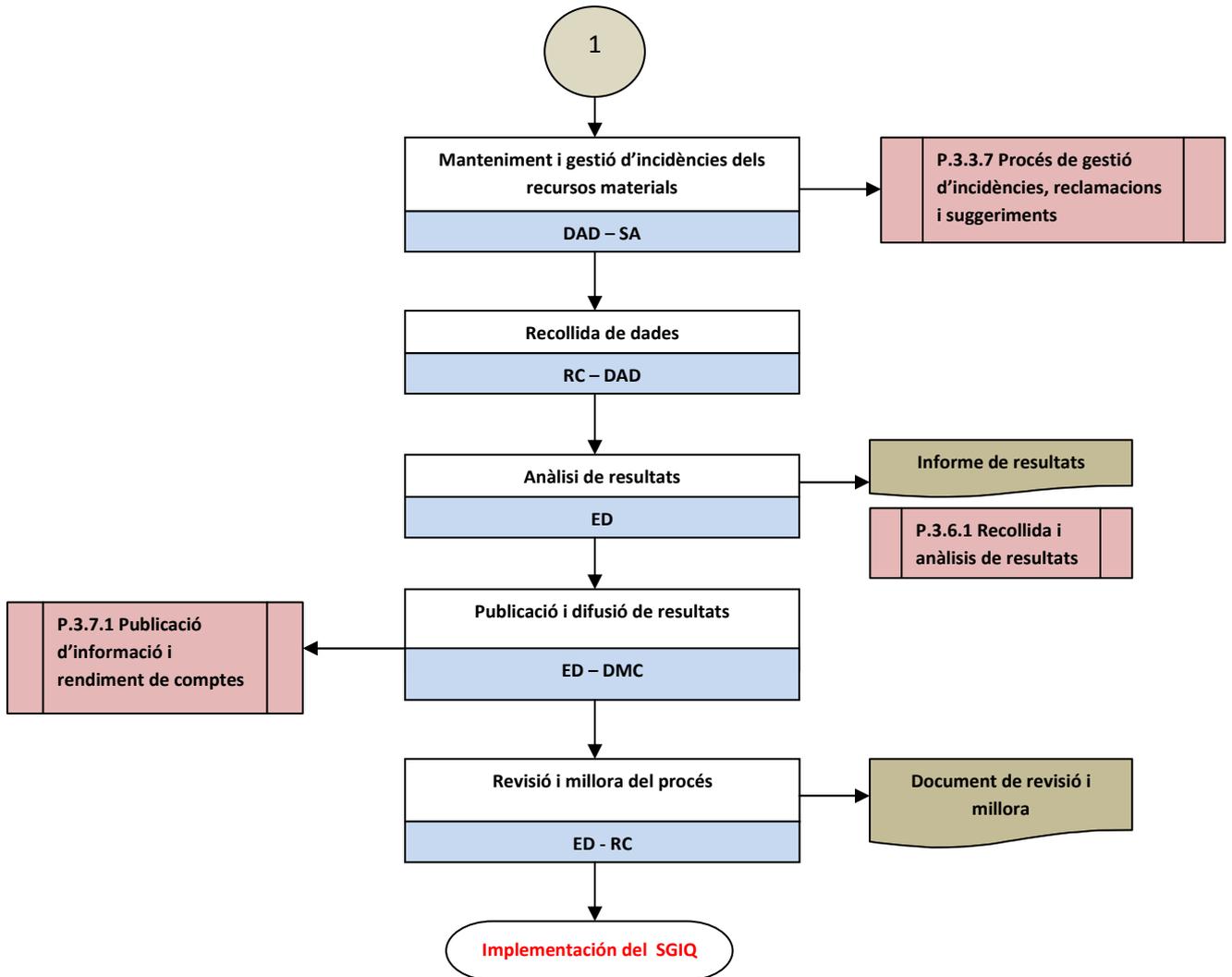
El Departamento de Administración es el encargado de hacer las adquisiciones, el seguimiento del mantenimiento y gestiona las incidencias conjuntamente con las Secretarías Académicas, si se producen, de los recursos materiales. En todo momento se tiene en cuenta la seguridad y riesgos laborales.

	Proceso:	Código: P.3.5.1
	Gestió i mejora de los recursos materiales	Versión: 1
		Pág.: 5 de 6

7. Flujoograma



 	Proceso:	Código: P.3.5.1
		Versión: 1
	Gestión y mejora de los recursos materiales	Pág.: 6 de 6



	Proceso:	Código: P.3.5.2
		Versión: 1
	Gestión y mejora de los servicios	Pág.: 1 de 8

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

 	Proceso:	Código: P.3.5.2
		Versión: 1
	Gestión y mejora de los servicios	Pág.: 2 de 8

1. Finalidad

La finalidad de este proceso se establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona elabora, revisa, actualiza y mejora, de una manera sistemática:

- Gestión y mejora de los servicios.

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el Manual de Calidad

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario:

Directora de Administración de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona

Responsables:

Equipo Directivo (ED)

Responsable de la detección de necesidades del servicio.

Realiza la propuesta de creación, modificación y/o supresión de un servicio.

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad el Documento de Revisión y Mejora.

Directora Académica (DC)

Define las actuaciones a llevar a cabo conjuntamente con la Directora de Administración, o el Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas y/o la Directora del Servicio al Estudiante según la actuación a realizar.

Departamento de Administración (DAD)

Define las actuaciones a llevar a cabo conjuntamente con la Directora Académica, o el Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas y/o la Directora del Servicio al Estudiante, según la actuación a realizar.

 	Proceso:	Código:	P.3.5.2
		Versión:	1
	Gestión y mejora de los servicios	Pág.:	3 de 8

Realiza la difusión de las prestaciones del servicio, conjuntamente con las Secretarías Académicas, o el Director de la Bolsa de Trabajo y Prácticas y/o la Directora del Servicio al Estudiante, según la actuación a realizar.

Director Bolsa de Trabajo y Prácticas (DBT)

Define las actuaciones a llevar a cabo conjuntamente con la Directora Académica, o la Directora de Administración y/o la Directora del Servicio al Estudiante, según la actuación a realizar.

Realiza la difusión de las prestaciones del servicio, conjuntamente con las Secretarías Académicas, o la Directora de Administración y/o la Directora del Servicio al Estudiante, según la actuación a realizar.

Directora Servicio al Estudiante (DSE)

Define las actuaciones a llevar a cabo conjuntamente con la Directora Académica, o la Directora de Administración y/o el Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas, según la actuación a realizar.

Realiza la difusión de las prestaciones del servicio, conjuntamente con las Secretarías Académicas, o la Directora de Administración y/o el Director de la Bolsa de Trabajo y Prácticas, según la actuación a realizar.

Secretarías Académicas (SA)

Realiza la difusión de las prestaciones del servicio, conjuntamente con la Directora de Administración, o Directora Servicio al Estudiante y/o el Director de la Bolsa de Trabajo y Prácticas, según la actuación a realizar.

Dan apoyo al Responsable de Calidad en la recogida de información relativa a los indicadores.

Responsable de Calidad (RC)

Es responsable de la recogida de indicadores.

Revisa el proceso y sus posibles mejoras.

Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo el Documento de Revisión y Mejora.

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Equipo Directivo.

	Proceso:	Código:	P.3.5.2
		Versión:	1
	Gestión y mejora de los servicios	Pág.:	4 de 8

4. Revisión y mejora

Anualmente el Responsable de Calidad con el apoyo de las Secretarías Académicas recogen los datos en base a:

- Relación de indicadores de utilización del servicio
- Relación de indicadores de satisfacción con el servicio
- Análisis de resultados
- Propuestas de mejora

Los principales indicadores serán:

- Área Académica
 - Títulos homologados
 - Participación en concursos nacionales e internacionales
- Área Servicio al Estudiante
 - Número de becas de ayuda tramitadas
 - Número de viajes de estudios
- Biblioteca
 - Número de visitantes y ocupación de la biblioteca

El Responsable de Calidad entrega los indicadores al Equipo Directivo que los analiza y elabora un informe de resultados anuales. En base a este informe de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad redactan el Documento de Revisión y Mejora.

Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela

	Proceso:	Código: P.3.5.2
		Versión: 1
	Gestión y mejora de los servicios	Pág.: 5 de 8

5. Registros

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de
Objetivos de los servicios	Papel o informático	Departamento de Administración	Hasta nueva propuesta
Contratas de los servicios externos	Papel o informático	Departamento de Administración	7 años
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documento de revisión y mejora	Papel o informático	Responsable de Calidad t	7 años

6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo

La Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona clasifica los servicios en externos e internos.

- Los servicios externos se encuentran en:
Servicios informáticos – Recambios sanitarios – Mensajería – Video vigilancia – Mantenimiento de maquinaria y equipos informáticos.
- Los servicios internos se clasifican en:
 - a) Servicios de gestión (Administración de la Escuela: área académica, área servicio al estudiante, conserjería, biblioteca, bolsa de trabajo).
 - b) Servicios técnicos (biblioteca).
 - c) Servicios de atención: recepción.
 - d) Servicios de limpieza.

El Equipo Directivo es responsable de la detección de las necesidades de servicios de los diferentes grupos de interés (estudiantes, PDI, PAS...). Una vez valorada la viabilidad del servicio, se encarga de proponer su puesta en marcha.

Los responsables de la definición de las actuaciones son:

- Servicios externos: la Directora de Administración.
- Servicios internos, según la actuación a realizar, a la Directora Académica, o el Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas y/o la Directora Servicio al Estudiante.

	Proceso:	Código:	P.3.5.2
		Versión:	1
	Gestión y mejora de los servicios	Pág.:	6 de 8

Después de definir las actuaciones y de acuerdo con la planificación de actuaciones del servicio que habrá diseñado el suyo responsable, serán responsables de su difusión:

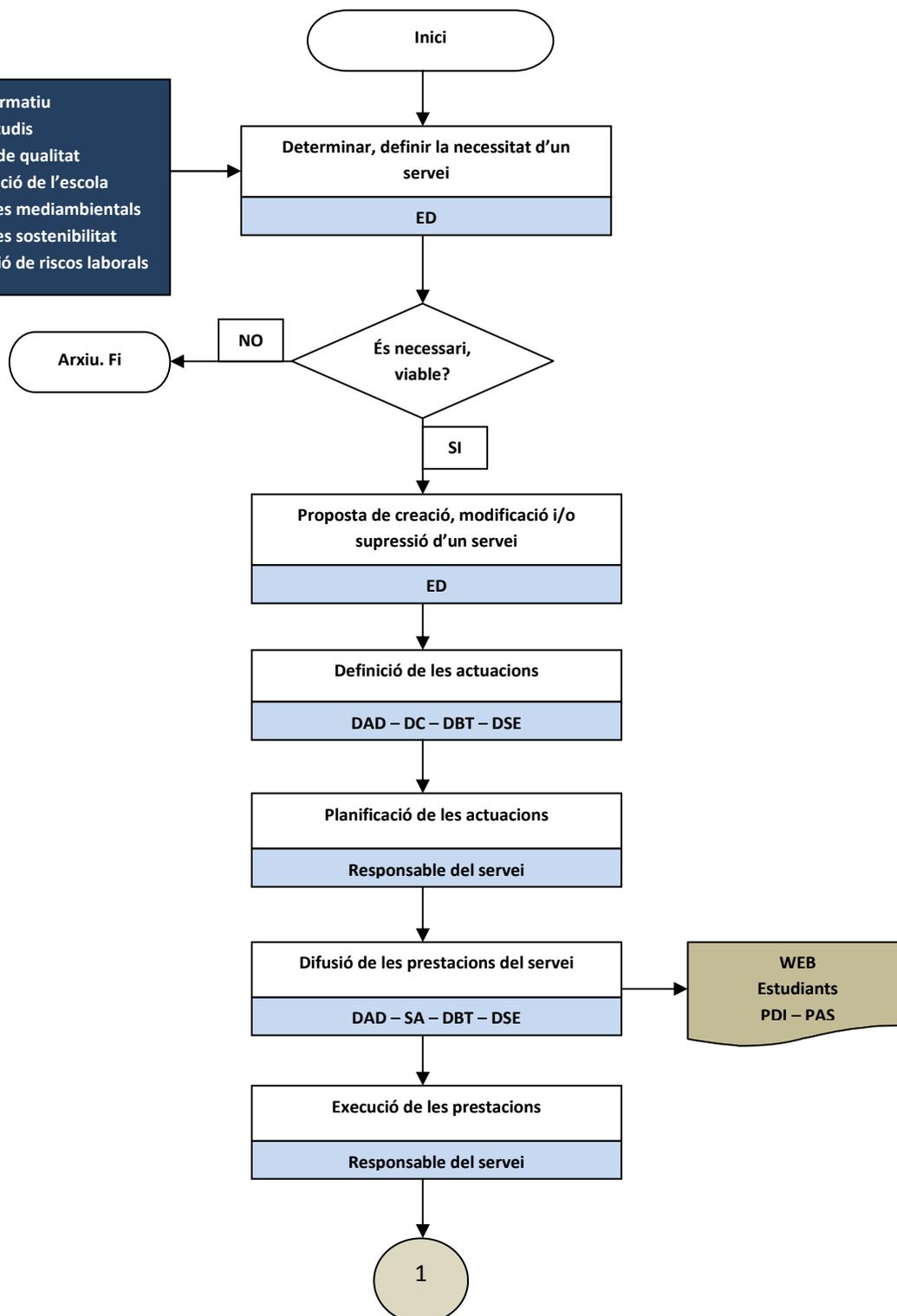
- Servicios externos: La Directora de Administración
- Servicios internos, según la actuación a realizar, a las Secretarías Académicas, o la Directora Académica, o el Director de Bolsa de Trabajo y Prácticas y/o la Directora Servicio al Estudiante.

El Responsable de Calidad con el apoyo de las Secretarías Académicas recogerá, a lo largo de la ejecución del servicio, información sobre el funcionamiento y el grado de satisfacción de los grupos de interés.

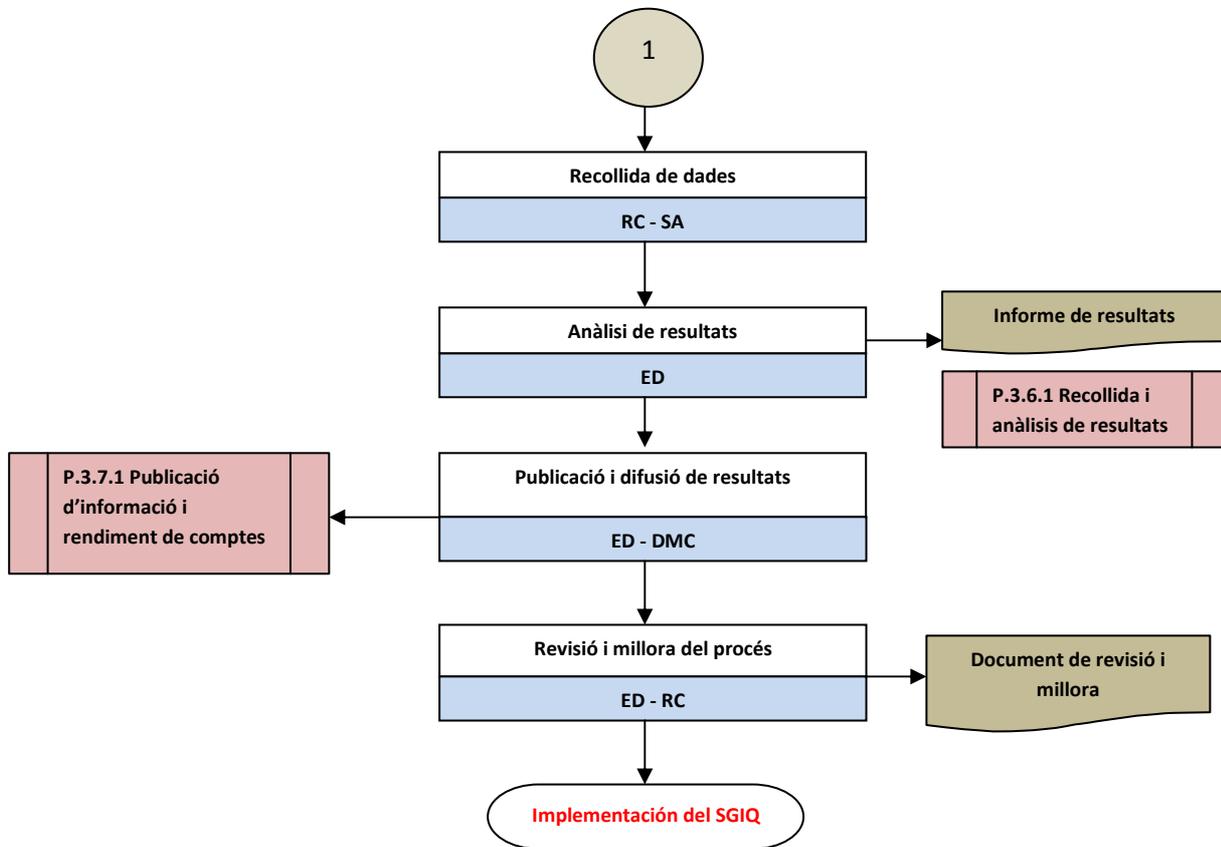
	Proceso:	Código: P.3.5.2
		Versión: 1
	Gestión y mejora de los servicios	Pág.: 7 de 8

7. Flujograma Servicios

- Marc normatiu
- Pla d'estudis
- Política de qualitat
- Planificació de l'escola
- Polítiques mediambientals
- Polítiques sostenibilitat
- Prevenció de riscos laborals



 	Proceso:	Código: P.3.5.2
		Versión: 1
	Gestión y mejora de los servicios	Pág.: 8 de 8



	Proceso:	Código: P.3.6.1
		Versión: 1
	Recogida y análisis de resultados	Pág.: 1 de 7

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Proceso:	Código: P.3.6.1
		Versión: 1
	Recogida y análisis de resultados	Pág.: 2 de 7

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce - LCI Barcelona recopilación, analiza y hace públicos los resultados asociados a los procesos, así como su incidencia en la toma de decisiones para la mejora de la calidad.

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el Manual de Calidad.

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario:

Responsable de Calidad de la Escuela Superior Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona..

Responsables:

Equipo Directivo (ED)

Define las categorías en las que se agrupan los resultados, indicadores y ~~mecanismos de obtención de datos~~.

Presenta al Responsable de Calidad las categorías definidas por su aprobación.

Analiza, cada curso, los resultados relativos a los indicadores.

Presenta los resultados al Consejo de Dirección.

Elabora la Memoria. Conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación hace la difusión.

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad el Documento de Revisión y Mejora.

Responsable de Calidad (RC)

Revisa y aprueba la propuesta de resultados, indicadores y mecanismos para la obtención de datos que le propone el Equipo Directivo.

	Proceso:	Código: P.3.6.1
		Versión: 1
	Recogida y análisis de resultados	Pág.: 3 de 7

Es responsable de la recogida de datos.
 Revisa el proceso y sus posibles mejoras.
 Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo el Documento de Revisión y Mejora.

Secretarías Académicas (SA)

Dan apoyo al Responsable de Calidad en la recogida de información relativa a los indicadores

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Hace la difusión de la Memoria de acuerdo con el Equipo Directivo.
 Realiza la difusión de la información en los grupos de interés conjuntamente con el Equipo Directivo

4. Revisión y mejora

Se revisan los datos que se obtienen mediante el análisis de indicadores, incidencias, reclamaciones, plazos de cumplimiento, resultados de auditorías, resultados de encuestas, informes de los servicios, reuniones con las personas implicadas en los procesos y toda aquella documentación que se considere necesaria relacionada con el sistema.

Para obtener los resultados se aplicarán las fórmulas descritas en el Documento "INDICADORES DOCENTES PARA EL DESARROLLO Y EL ANÁLISIS DE LAS ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS SUPERIORES" editado por la AQU, versión 1 de octubre de 2014.

Los datos se recogen informáticamente. Los resultados se extraen mediante los programas informáticos descritos en la página 25 del manual de calidad.

Anualmente el Responsable de Calidad, con el apoyo de las Secretarías Académicas recoge también los siguientes indicadores: ~~los procesos de aprendizaje.~~

- Porcentaje de profesorado a tiempo completo sobre la plantilla total de la titulación
- Porcentaje de profesorado a tiempo parcial sobre la plantilla total de la titulación
- Porcentaje de horas de docencia impartida por profesores a tiempo completo
- Porcentaje de horas de docencia impartida a tiempo parcial

El Responsable de Calidad entrega los indicadores al Equipo Directivo que los analiza y elabora un informe de resultados anuales. En base a este informe de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

 	Proceso:	Código: P.3.6.1
		Versión: 1
	Recogida y análisis de resultados	Pág.: 4 de 7

Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad redactan el Documento de Revisión y Mejora.

Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

5. Registros

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Indicadores específicos	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documento de categorización de indicadores	Papel o informático	Responsable Calidad	7 años
Cuadro de indicadores	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Actas Responsable Calidad	Papel o informático	Responsable Calidad	7 años
Actas Consejo de Dirección	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Memoria anual del centro	Papel o informático	Equipo Directivo	Indefinido
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Secretarías Académicas	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documentos de revisión y mejora	Papel o informático	Responsable Calidad	7 años

	Proceso:	Código:	P.3.6.1
		Versión:	1
	Recogida y análisis de resultados	Pág.:	5 de 7

6. ~~Procedimientos~~ Desarrollo

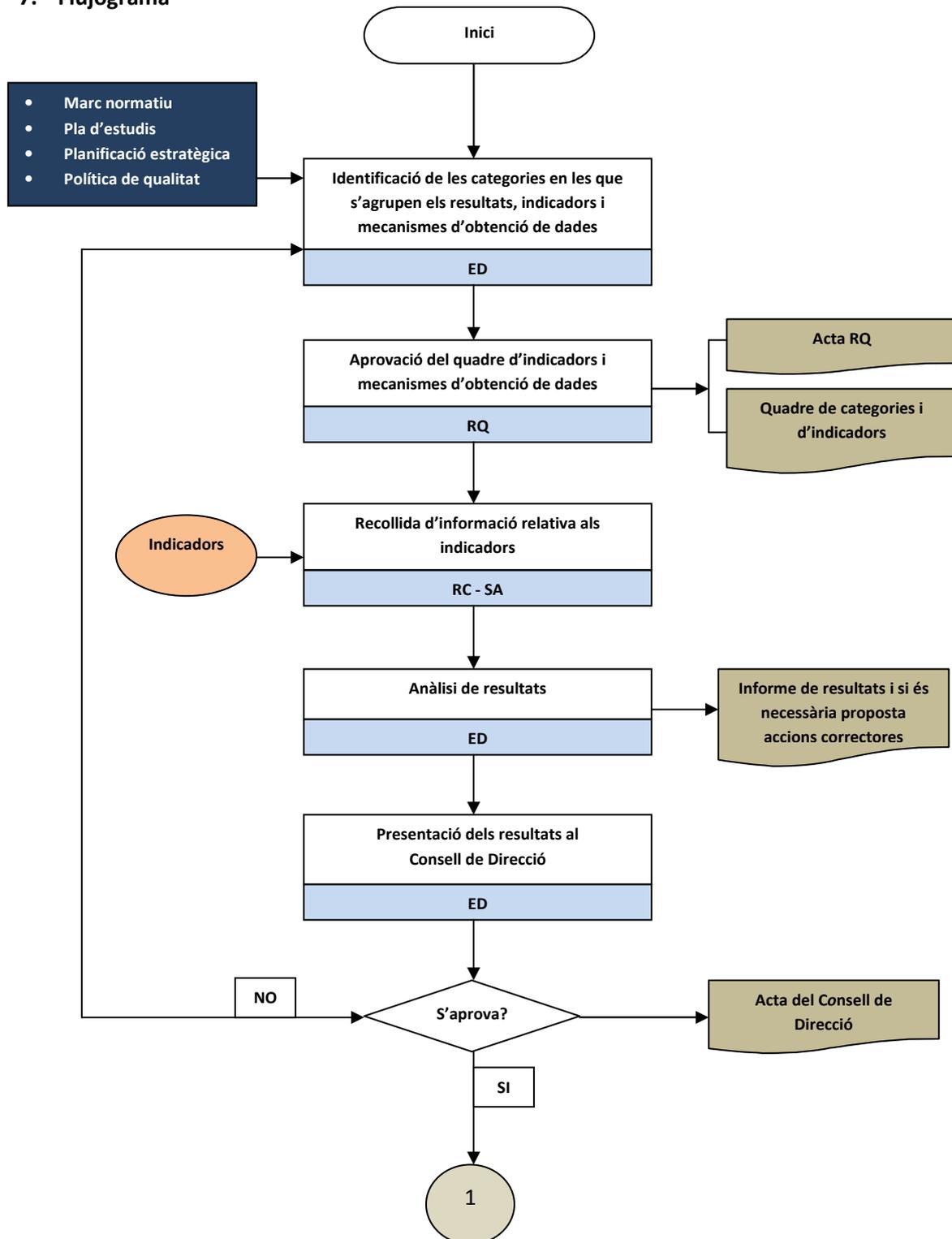
El Equipo Directivo define las categorías en las que se agrupan los resultados, los indicadores y los mecanismos de obtención de datos y los presenta al Responsable de Calidad para su aprobación.

Cada curso, el Responsable de Calidad, con el soporte de las Secretarías Académicas recoge la información del resto de procesos necesario para dar valor en los indicadores del cuadro de indicadores. Estos resultados serán sometidos a análisis por parte del Equipo Directivo que elaborará el cuadro de indicadores que presentará al Consejo de Dirección para su aprobación.

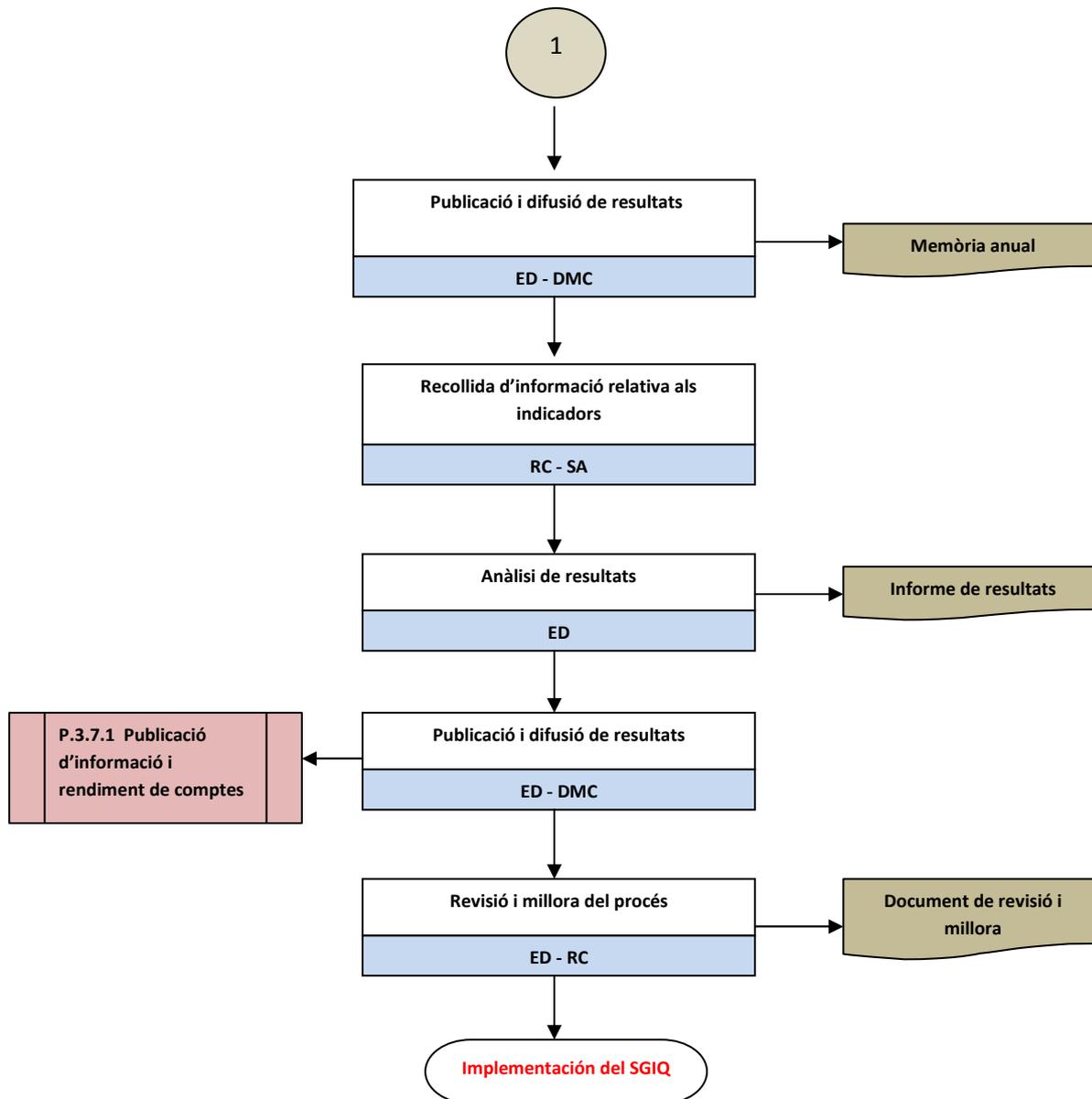
El Equipo Directivo conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación se encarga de la publicación de la memoria anual.

	Proceso:		Código: P.3.6.1
			Versión: 1
	Recogida y análisis de resultados		Pág.: 6 de 7

7. Flujoograma



 	Proceso:	Código: P.3.6.1
		Versión: 1
	Recogida y análisis de resultados	Pág.: 7 de 7



	Proceso:	Código: P.3.7.1
		Versión: 1
	Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Pág.: 1 de 6

1. Finalidad
2. Normativa
3. Propiedad, responsables del proceso
4. Revisión y mejora
5. Registros
6. Procedimientos **Desarrollo**
7. Flujograma

Redactado por: Sofía Just	Revisado por: Sílvia Antón	Aprobado por Sílvia Viudas
Fecha: 03.03.2014	Fecha: 07.03.2014	Fecha: 11.03.2014
Firma	Firma	Firma

	Proceso:	Código: P.3.7.1
		Versión: 1
	Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Pág.: 2 de 6

1. Finalidad

La finalidad de este proceso es establecer como la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona, revisa, actualiza y mejora, los procesos de:

- Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos.

2. Normativa

Las normativas vinculadas a este diseño se encuentran en el Manual de Calidad.

3. Propiedad, responsables del proceso

Propietario:

Responsable de Calidad de la Escuela Superior de Diseño Felicidad Duce – LCI Barcelona

Responsables:

Equipo Directivo (ED)

Define las líneas del sistema de información y comunica qué información se da, como se da, a quien se da. Lo presenta al Consejo de Dirección para su debate y aprobación. Valida la información de los programas informativos.

Rinde cuentas al Consejo de Dirección.

Analiza los resultados obtenidos y, si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés, conjuntamente con el Departamento de Marketing y Comunicación.

Redacta conjuntamente con el Responsable de Calidad el Documento de Revisión y Mejora.

Consejo de Dirección (CDD)

Revisa y aprueba la propuesta de publicación de información sobre los programas formativos que le presenta el Equipo Directivo.

Aprueba la información de los programas formativos.

Responsable de Calidad (RC)

Recoge la información sobre los programas informativos.

	Proceso:	Código: P.3.7.1
		Versión: 1
	Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Pág.: 3 de 6

Difunde la información sobre los programas informativos
 Recoge los datos sobre los sistemas de información y de difusión.
 Revisa el proceso y sus posibles mejoras.
 Redacta conjuntamente con el Equipo Directivo el Documento de Revisión y Mejora.

Secretarías Académicas (SA)

Dan apoyo al Responsable de Calidad en la recogida de información relativa a:
 Información sobre los programas formativos.
 Difusión de la información sobre los programas formativos.
 Los datos sobre los sistemas de información y de difusión.

Departamento de Marketing y Comunicación (DMC)

Realiza la difusión de la información en los grupos de interés, conjuntamente con el Equipo Directivo.

4. Revisión y mejora

El Responsable de Calidad recoge, periódicamente, con el apoyo de las Secretarías Académicas, los indicadores sobre los sistemas de información y comunicación:

- Relación de indicadores de utilización del servicio.
- Relación de indicadores de satisfacción con el servicio: encuestas de satisfacción, buzones de sugerencia.

El Responsable de Calidad entrega los indicadores al Equipo Directivo que los analiza y elabora un informe de resultados anuales. En base a este informe de resultados el Equipo Directivo verifica las acciones correctoras previas, y si es necesario, propone acciones correctoras o de mejora.

Una vez realizada la auditoría interna, el Responsable de Calidad, el Equipo Directivo y el Auditor Externo proponen las acciones encaminadas a mejorar la eficacia del proceso y los resultados.

Finalmente el Equipo Directivo y el Responsable de Calidad redactan el Documento de Revisión y Mejora.

Los indicadores, junto con el informe de resultados se integrarán en la memoria anual de la Escuela.

	Proceso:	Código:	P.3.7.1
		Versión:	1
	Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Pág.:	4 de 6

5. Registros

Tipos de identificación	Soporte del archivo	Responsable archivo	Tiempo de conservación
Guías docentes	Papel o informático	Secretarías Académicas	7 años
Documentación llegada	Papel o informático	Secretarías Académicas	Hasta nueva propuesta
Normativas académicas	Papel o informático	Secretarías Académicas	Hasta nueva propuesta
Documentación "Seguimiento de los títulos"	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Recopilación de indicadores	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años
Informe de resultados	Papel o informático	Equipo Directivo	7 años
Documento de revisión y mejora	Papel o informático	Responsable de Calidad	7 años

6. Procedimientos Desarrollo

El Equipo Directivo definirá y elaborará una propuesta de publicación de acuerdo con los resultados de todos los procesos que se han incorporado a la Memoria Anual de la Escuela.

El Consejo de Dirección aprobará cuál es la información relevante de cada titulación que se tiene que hacer pública.

Como mínimo se hará pública la información que recoge a la GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS TÍTULOS DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS SUPERIORES, editada por la AQU.

Esta información se basa en:

- Información pública sobre el desarrollo operativo de la titulación.
- Información pública sobre los datos e indicadores de la titulación.

Una vez aprobada la propuesta, el Responsable de Calidad con el apoyo de las Secretarías Académicas, recogerá la información propuesta, revisará su actualización y objetividad y la entregará al Equipo Directivo para su validación.

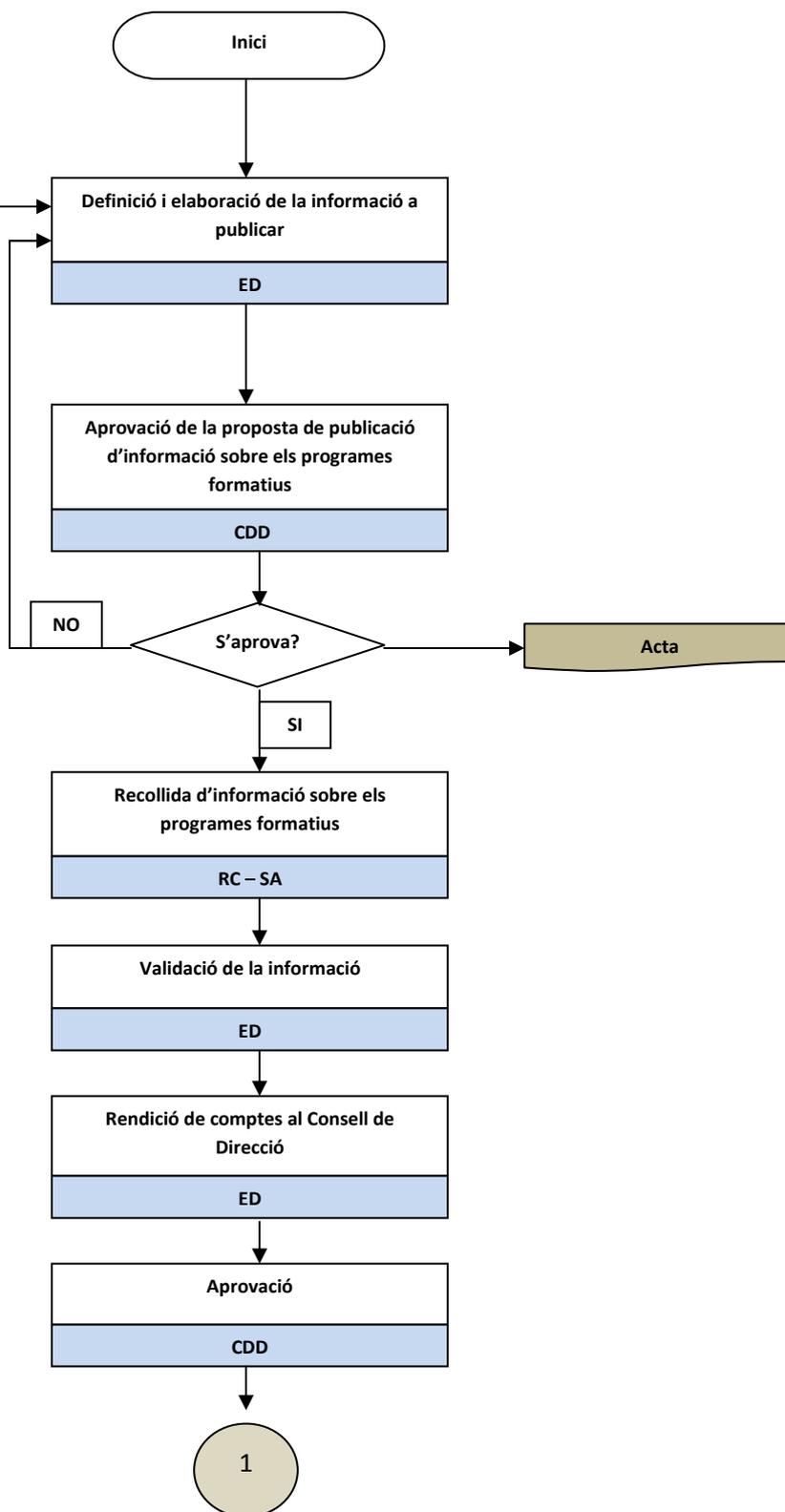
Una vez validada, rendirá cuentas, anualmente, al Consejo de Dirección.

Posteriormente se incluirá en la memoria anual.

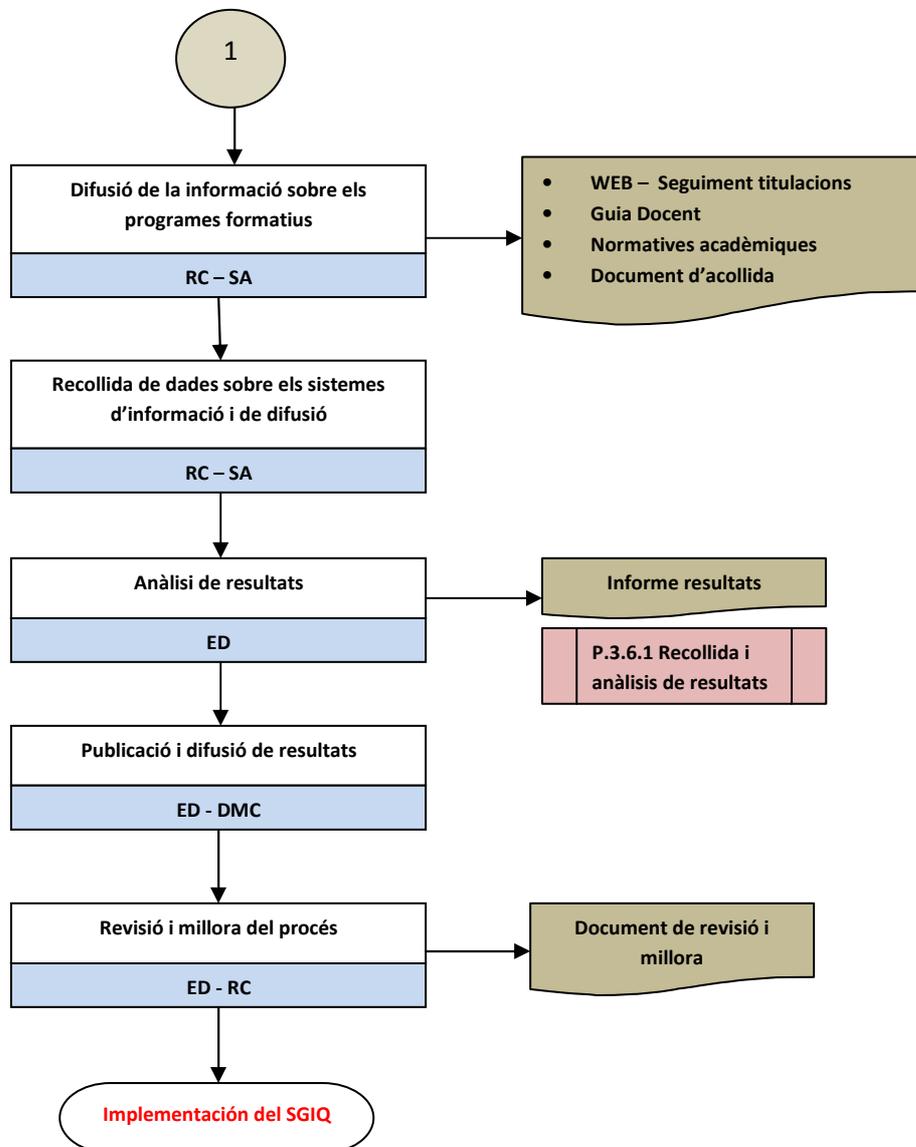
	Proceso:	Código: P.3.7.1
		Versión: 1
	Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Pág.: 5 de 6

7. Fluxgrama

- Marc normatiu
- Pla d'estudis
- Pla docent
- Metodologia docent
- Accés i orientació als estudiants
- Pla d'acollida
- Recollida d'incidències, reclamacions i suggeriments
- Accés, avaluació, promoció i reconeixement del PDI i PAS
- Resultats ensenyaments



	Proceso:	Código: P.3.7.1
		Versión: 1
	Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Pág.: 6 de 6



Metodologia de l'ensenyament i avaluació P.3.3.2	<ul style="list-style-type: none"> - Resultats de rendiment dels estudiants en les assignatures de la titulació - Resultat de les avaluacions semestrals i/o anuals - Nombre d'incidències, queixes i reclamacions 	Acadèmic Fulls de reclamac.	Anual	Director Pedagògic
Suport i orientació a l'estudiant P.3.3.3	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'accions programades - Nombre d'accions realitzades 	Informàtic	Anual	Directora Acadèmica
Gestió de mobilitat dels estudiants P.3.3.4	Incoming/outcoming <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'estudiants rebuts - Nombre d'estudiants que surten - Nombre d'acords bilaterals - Nombre de països 	Informàtic	Anual	Directora Servei a l'estudiant
Orientació professional P.3.3.5	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'estudiants participants en les diferents accions dutes a terme - Nombre d'empreses participants 	Informàtic	Anual	Director Borsa de Treball i Pràctiques
Gestió de les pràctiques externes P.3.3.6	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de convenis realitzats - Nombre d'empreses que han fet convenis - Percentatge de titulats que han realitzat pràctiques abans de finalitzar els estudis 	Informàtic	Anual	Director Borsa de Treball i Pràctiques
Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments P.3.3.7	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de reclamacions – R - Nombre de queixes – Q - Nombre de suggeriments – S - Nombre d'al·legacions – A - Nombre total d'incidències =R+Q+S+A 	Informàtic	Anual	Directora Acadèmica
Gestió i millora dels recursos materials P.3.5.1	<ul style="list-style-type: none"> - Grau de satisfacció de les necessitats identificades 	Informàtic		Directora d'Administració
Gestió i millora dels serveis P.3.5.2	<p>Àrea Acadèmica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Títols homologats - Participació en concursos nacionals i internacionals <p>Àrea Servei a l'Estudiant</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de beques d'ajut tramitades - Nombre de viatges d'estudis 	Informàtic		Directora d'Administració

	<p>Biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de visitants i ocupació de la biblioteca 			
<p>Recollida i anàlisi de resultats P.3.6.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Percentatge de professorat a temps complet sobre la plantilla total de la titulació - Percentatge de professorat a temps parcial sobre la plantilla total de la titulació - Percentatge d'hores de docència impartida per professors a temps complert - Percentatge d'hores de docència impartida a temps parcial 	<p>Informàtic</p>		<p>Responsable de Qualitat</p>
<p>Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius P.3.7.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Indicadors d'utilització del servei - Indicadors de satisfacció amb el servei 	<p>Informàtic</p>		<p>Responsable de Qualitat</p>