

Manual de Calidad

Sistema de Garantía Interna de la Calidad

Escuela de Diseño y Artes Visuales LCI Barcelona

Centro Autorizado de Enseñanzas Artísticas Superiores de
Diseño código 08058398

SUMARIO

REGISTRO DE CAMBIOS Y APROBACIÓN	3
DATOS IDENTIFICATIVOS DEL CENTRO	3
INFORMACIÓN DE CONTACTO	3
POLÍTICA DE CALIDAD	4
PRESENTACIÓN DEL CENTRO	5
INFORMACIÓN SOBRE EL SGIC Y EL CENTRO	11
Alcance del SGIC	11
Definiciones	12
Organigrama de la Escuela	14
Responsables del SGIC	14
Normativas vinculadas al diseño del SGIC segundoss las dimensiones del programa AUDIT	15
Gestión Documental	17
Programas informáticos	18
PROCESOS DEL SGIC	21
Mapa de Procesos	22
Lista de Procesos	23
Cuadro de indicadores de los procesos del SGIC	24
Correspondencias entre las dimensiones del programa AUDIT y los procesos del SGIC	28
Actores que participan en los varios procesos del SGIC	29

REGISTRO DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	11/03/2014	Preparación del Manual
1b	26/01/2024	Actualización de algunos apartados (Contacto, Presentación Alcance del SGIC, Organigrama, Mapa y Lista de Procesos, Cuadro de indicadores, Actores participantes)
1c	13/10/2025	Actualización de algunos apartados (Contacto, Presentación del Centro y Organigrama).
Fecha: 13/10/2025		
Preparado por: Jordi Rotllon Director de Calidad global y Proyectos		Aprobado por: Silvia Viudas Directora General

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL CENTRO

Centro educativo	Centro Autorizado de Enseñanzas Artísticas Superiores de Diseño LCI Barcelona
Código de autorización	08058398 LCI Barcelona Escuela Superior, SLU
Razón social NIF	B08452740

INFORMACIÓN DE CONTACTO

c/ Álava 124
08018 Barcelona
+34 93 237 27 40

Web : <https://barcelona.lcieducation.com/ca>

POLÍTICA DE CALIDAD

POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO DE DISEÑO Y ARTES VISUALES LCI BARCELONA

La Dirección del Centro de Diseño y Artes Visuales LCI Barcelona considera que la calidad es un factor esencial para el desarrollo de las actividades académicas del Centro, y para conseguir que los sedes estudiantes logren las competencias, aptitudes y habilidades inherentes a las enseñanzas y asegurar resultados de excelencia en su actividad profesional.

El Centro de Diseño y Artes Visuales LCI Barcelona utilizará todos los recursos técnicos, económicos y humanos que estén al sede alcance por el estricto cumplimiento de las normativas legales, y los requisitos establecidos en el marco de el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Por todo ello ha designado un Responsable de Calidad para asegurar el cumplimiento de la política de calidad del Centro y el mantenimiento de su efectividad.

Los objetivos del Centro de Diseño y Artes Visuales LCI Barcelona son:

- Dotar a todos los estudiantes y 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 sus estudiantes.
- Proporcionar, a todo el equipo docente y administrativo de la Escuela, una formación continua y adecuada por que adquieran las competencias necesarias por el buen desarrollo de sus actividades.
- Asegurar la calidad y desarrollar una cultura propia orientada a la mejora sigue.
- Revisar periódicamente el sistema interno de calidad por garantizar la suya efectividad.
- Alcanzar el compromiso de todo el personal del Centro entiende y acepta la política de calidad de la Escuela.

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

Silvia Viudas Directora General

LCI Barcelona

PRESENTACIÓN DEL CENTRO

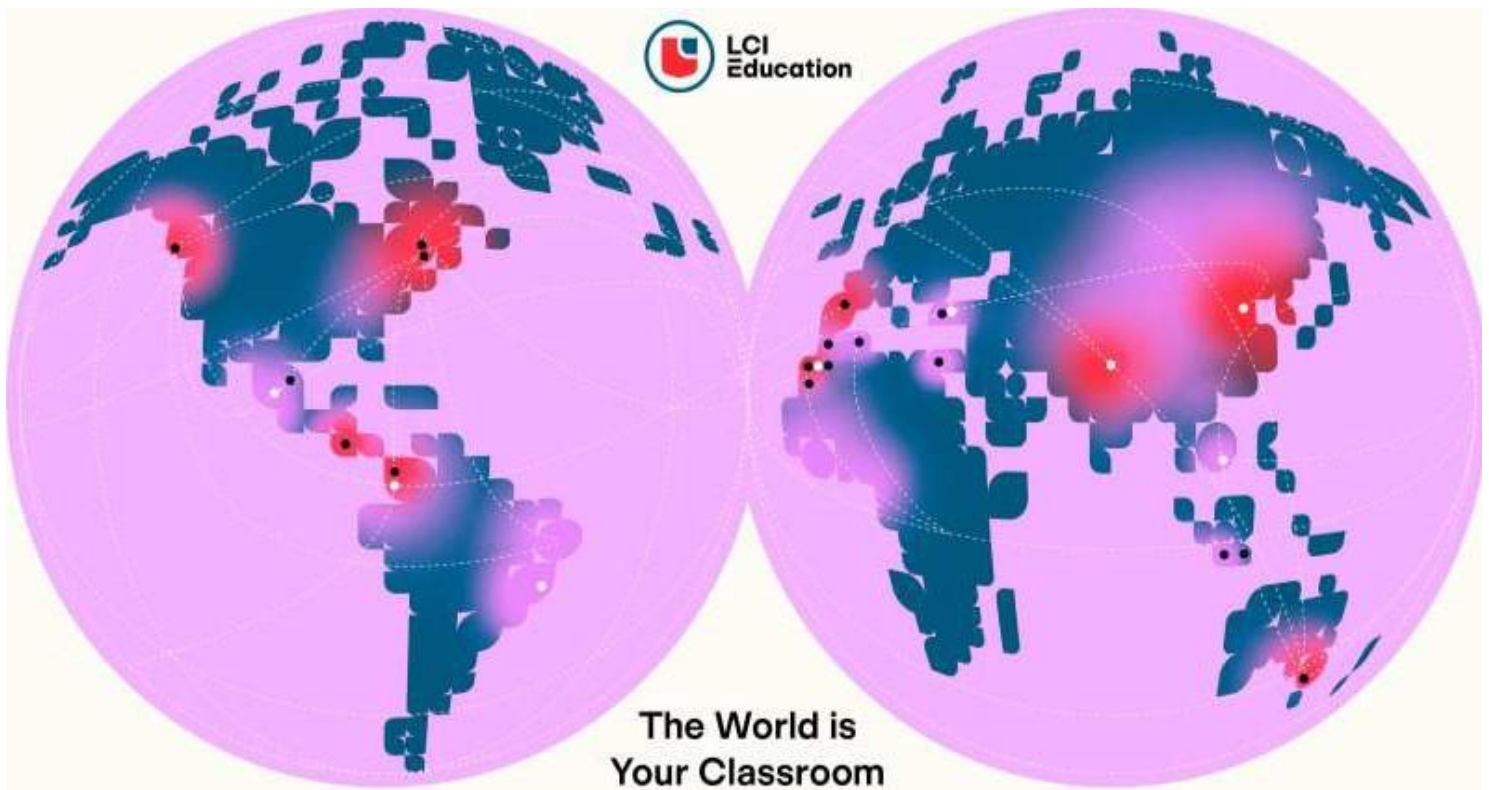
El Centro de Diseño y Artes Visuales LCI Barcelona, *hub* de LCI Education en Europa desde 2013, es un referente en la formación en diseño y artes visuales de vanguardia de carácter internacional que atrae a **más de 1000 estudiantes de todo el mundo cada año** interesados en adquirir una formación de calidad, competitiva a nivel mundial y muy vinculada a la empresa.

Todo esto gracias al talento de los **más de 400 docentes** que imparten clases en nuestras aulas. Grandes profesionales del mundo del diseño y las artes visuales, que utilizan métodos educativos basados en el proyecto donde se dota al estudiante de capacidad de innovación, dominio de las tecnologías digitales y la comunicación en el sector, trabajo en equipos multidisciplinares, habilidad para moverse en el contexto de la globalización, comprensión de la IA, espíritu emprendedor y de liderazgo, y con conciencia respeto del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

El estudiante constituye el centro del proyecto educativo. La formación se imparte de acuerdo con los **estándares de el Espacio Europeo de Educación Superior** basado en el aprendizaje por competencias, es decir, en la adquisición activa y práctica por parte del estudiante de capacidades, habilidades, competencias y valores que le permitan una progresiva actualización de los conocimientos a lo largo de toda su vida. El Centro ofrece una plataforma de conocimiento y know-how en el ámbito del diseño y las artes visuales, y orienta la formación para propiciar que el estudiante adquiera herramientas y metodologías en el proceso educativo que el doten de capacidades apropiarse por el ejercicio de su profesión ya la vez de transformarlas.

Dada la conciencia, cada día más grande y más extendida, de el alto grado de provisionalidad de los conocimientos adquiridos en un momento dado de nuestra vida, el Centro se esfuerza en desplazar el acento desde una educación que hasta ahora ha estado preferentemente centrada en la enseñanza de contenidos ninguna a una **educación orientada a el aprendizaje de competencias** impulsando una cultura colectiva en torno al proyecto educativo.

LCI Education , con sede central en Montreal, **está formada por 12 instituciones de enseñanzas superiores** que imparten estudios de diseño, distribuidos entre los 5 continentes, **con 3500 docentes y 20000 estudiantes por curso**, da la oportunidad a los estudiantes de compartir experiencias educativas internacionales y posibilita, a través de la plataforma Portafolio, presentar los sedes proyectos, compartir el sede CV y vivir experiencias profesionales por todo el mundo.



En LCI Education creemos en la creatividad y la calidad en las nuestras enseñanzas, así como en la promoción de la sostenibilidad, en el compromiso de nuestra gente y en el trabajo en equipo. En LCI Barcelona, la sostenibilidad forma parte de nuestro ADN desde hace años.



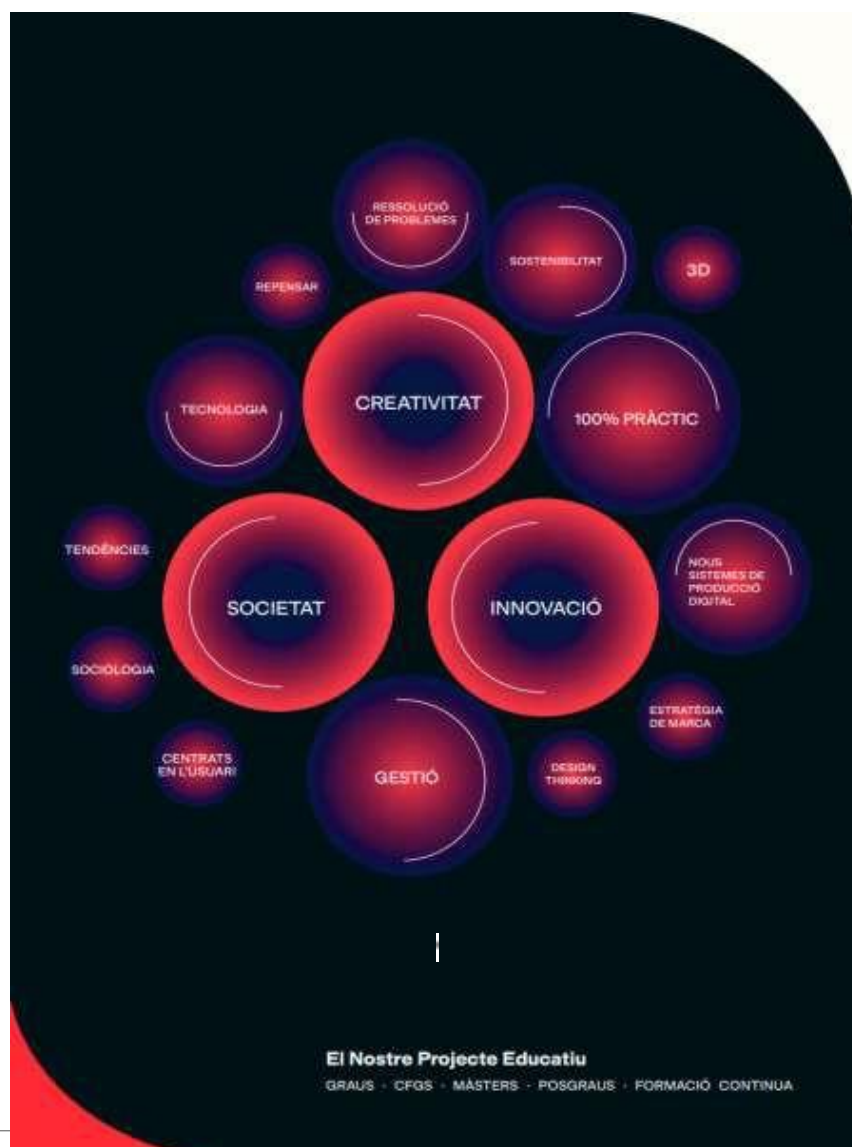
El año 2017 LCI Barcelona recibió una mención especial en el Premio Cataluña de Ecodiseño, de la Agencia de Residuos de la Generalitat de Cataluña, por su defensa del diseño sostenible.

Misión

Uno de nuestros principales objetivos es **formar profesionales competitivos a nivel global** en el campo del diseño y las artes visuales ofreciendo una enseñanza de calidad para el correcto desarrollo personal y profesional de el estudiante. Pero no sólo proporcionamos formación en diseño y artes visuales, sino que innovamos y crecemos cada día al servicio de el empoderamiento efectivo de cada uno de los alumnos.

Formamos profesionales del diseño con reconocido prestigio y visión global, capaces de afrontar los retos de uno mercado altamente competitivo y en constante cambio. Los nuestros programas están diseñados para que el estudiante y el profesional integre de una forma práctica y dinámica los últimos conceptos teóricos, técnicas y procesos así como las tendencias sociales que le permitan aportar innovación y valor añadido en el ejercicio de su especialidad.





Los contenidos y los aprendizajes están basados en el contexto real de las organizaciones y en las últimas investigaciones del sector gracias a los conocimientos del cuerpo docente que combina a profesionales de referencia en sus campos con docentes a plena dedicación abocados a la mejora constante del conocimiento y las prácticas formativas oa la investigación.



Oferta formativa

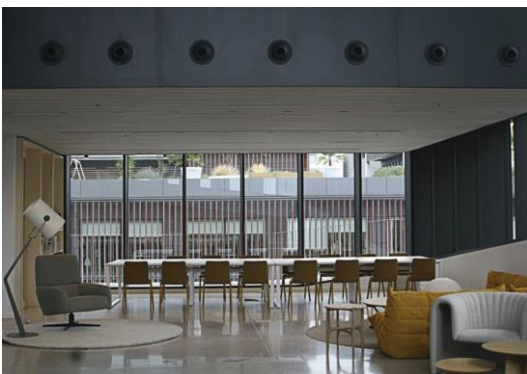
La oferta formativa de LCI Barcelona comprende 5 áreas del diseño y las artes visuales (Moda, Gráfico, Interiores, Fotografía y Animación y Videojuegos) y contempla programas que van desde del Grado en EAS de Diseño (con 3 especialidades) fines en Másteres en enseñanzas artísticas de Diseño, másteres y posgrados de titulación propia —uno de ellos cotitulado con la Universidad de Barcelona—, programas de formación continuada de especialización, Campus de Verano y Formación *In Company*, ajustada a las necesidades de la empresa o un sector específico.

PRINCIPALES PROGRAMAS

 <p>GRAUS</p>	 <p>CFGS</p>	 <p>MASTERS</p>	 <p>POSTGRAUS</p>
<p>4 anys 240 ECTS</p>	<p>2 anys 2000 HORES</p>	<p>1 any 60 ECTS</p>	<p>1 semestre 30 ECTS</p>
<p>GRAUS</p>	<p>CFGS</p>	<p>MASTERS</p>	<p>POSTGRAUS</p>
<p>Titulació oficial: Grau en Ensenyaments Artístics Superiors de Disseny</p>	<p>Titulació oficial: Tècnic Superior</p>	<p>Titulació oficial o pròpia: Màster (oficial o propi)</p>	<p>Titulació pròpia: Postgrau</p>
<p>Crèdits: 240 ECTS</p>	<p>Hores: 2000</p>	<p>Crèdits: 60 ECTS</p>	<p>Crèdits: 30 ECTS</p>
<p>Durada: 4 anys acadèmics</p>	<p>Durada: 2 anys acadèmics</p>	<p>Durada: 1 any acadèmic</p>	<p>Durada: 1 semestre acadèmic</p>
<p>Data d'inici: Setembre</p>	<p>Data d'inici: Setembre</p>	<p>Data d'inici: Octubre</p>	<p>Data d'inici: Març</p>
<p>Modalitat: Presencial</p>	<p>Modalitat: Presencial</p>	<p>Modalitat: Presencial</p>	<p>Modalitat: Presencial</p>

El Centro

Nuestro Centro está ubicado en el barrio del Parque y la Laguna del Poblenou, en la calle Àlaba 124, cuenta con 11.000 m² y ofrece a el estudiante los servicios de DesignLab, Biblioteca, PhotoLabs, ...



Premio Felicidad Duce

El Centro otorga, desde el año 2000, el Premio Felicidad Duce. Este premio, en honor a la fundadora de la Escuela de Moda, lo han recibido entre otros: Manolo Blahnik, Josep Font, Jordi Labanda, Adolfo Domínguez, Santa Eulalia, Puig, Rosa Clará, Aitor Throup, Diane Pernet, Juan Vidal, Stephen Jones, Teresa Helbig, Pablo Coppola o Miran Arzalluz el 2023.



Miran Arzalluz – Premio Felicidad Duce 2023

LCI Education

El año 2013, gracias a la integración a la red LCI Education, el Centro abrió sus puertas a una prestigiosa comunidad internacional entorno del diseño y las artes visuales en general y, por tanto, de todas las ramas y disciplinas, permitiendo crear una plataforma de formación que integra el saber hacer profesional, que propicia una cultura y unas sinergias de acuerdo con el momento actual y que refleja las dinámicas sociales, culturales y del mercado. Esto ha supuesto un avance para posicionar en el Centro y dotar de un perfil más competitivo al estudiante de diseño y artes visuales de cara al contexto real actual, complejo y global. LCI Education entiende el diseño cómo a herramienta de transformación y mejora del mundo.

Movilidad

Estudiar en LCI Barcelona brinda oportunidades únicas y excepcionales de movilidad internacional y de inserción laboral.

Por un lado, a través del programa Erasmus+ de intercambio con otras universidades europeas y, por otro, gracias al programa de Movilidad Internacional de LCI Education, que ofrece al estudiante la posibilidad de formarse en cualquiera de las 12 instituciones de educación superior que tiene distribuidas en los cinco continentes, además de realizar prácticas en empresas de estos países. LCI Education pone su red al servicio del alumno para que pueda formarse con una perspectiva y oportunidades globales, abriéndole la puerta al mundo.

INFORMACIÓN SOBRE EL SGIC Y EL CENTRO

Alcance del SGIC

Los procesos descritos en el SGIC son de aplicación a las Enseñanzas Artísticas Superiores (EAS) que imparte el Centro.

Estos quedan encuadrados dentro de los enseñanzas universitarios, y ofrecen titulaciones oficiales adaptadas a el Espacio Europeo de Enseñanza Superior.

Titulaciones oficiales impartidas al centro

Titulación	Código	ECTS	Oficialidad ⁽¹⁾	Curso de implantación
Grado en EAS de Diseño Especialidades: Moda, Gráfico y Interiores	ESDL GDM0 ESDL GDG0 ESDL GDIO	240	Resolución ENS/1962/2015, Departamento de Enseñanza, Generalitat de Catalunya	2010-2011
MEA en Creación y Desarrollo de Proyectos Digitales	ESDL MMAA	60	Orden ECD/875/2016, MECD ⁽²⁾	2017-2018
MEA en Diseño de Interiores Experiencial	ESDL MMAC	60	Orden EFP/983/2018, MEFP ⁽³⁾	2018-2019

MEA: Máster en enseñanzas artísticas

(1) Documento de reconocimiento de la oficialidad

(2) Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

(3) Ministerio de Educación y Formación Profesional

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 por a qué los grupos de interés se dirijan a los responsables de los servicios del Centro.

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

Convenio de prácticas: Acuerdo que regula una estancia de prácticas externas en una empresa, durante uno período de tiempo establecido en el programa de estudios entre el estudiante, la empresa y con el visto bueno del Centro.

Difusión de las actividades : Conjunto de actuaciones orientadas a dar a conocer al PDI y PASO 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, tipos de asignatura, créditos, valor total horas (teóricas, prácticas, aprendizaje) competencias (generales, transversales y específicas) resultados de aprendizaje, bloques temáticos, actividades de aprendizaje y organización general de la asignatura, evaluación acreditativa del aprendizaje (criterio ponderación respecto de la calificación final de la asignatura, período de realización de las pruebas o entrega de trabajos) y fuentes de información básica.

Grupos de interés: Toda aquella persona, grupo o institución implicada en las actividades del Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

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

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

Indicador: Medida que ente indica, de forma cualitativa o cuantitativa, el grado de logro de uno determinado objetivo que 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 de el EEES. a realizar una estancia.

Perfil de ingreso: Características que ha de tener el estudiante por acceder a los estudios con garantía de completarlos con éxito en el tiempo marcado segundos el tipos de matrícula.

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

Plan de acogida: Conjunto de acciones y documentos dirigidos a el estudiante de nuevo ingreso por proporcionarle toda la información relevante por iniciar los sedes estudios.

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

Plan de orientación profesional: Conjunto de acciones y documentos que permiten a el estudiante orientar la definición de los sedes objetivos profesionales.

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 y imparte la docencia de una asignatura.

Programa de movilidad: Programa de intercambio académico que tiene por finalidad promover y fomentar la movilidad del estudiante.

Programa formativo: Conjunto de enseñanzas organizados dirigidos a la obtención de uno título.

Propietario: Gestiona la supervisión y seguimiento del proceso

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

Recursos materiales y infraestructuras: Instalaciones y equipamientos necesarios por al desarrollo de los procesos de enseñanza.

Responsable: Ejecuta las acciones necesarias por el correcto desarrollo del proceso

Resultados de evaluación: Conjunto de conocimientos, aptitudes y habilidades que el estudiante posee uno golpe 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 de que sea tenida en cuenta.

Organigrama de la Escuela

En octubre de 2025, el staff de la Escuela lo componen 60 personas organizadas en 9 departamentos:

- Dirección general (1)
- Admisiones (9)
- Marketing y Comunicación (5)
- Administración (2)
- Informática (3)
- Talento y Cultura (2)
- Mantenimiento y limpieza (9)
- Calidad global y Proyectos (4)
- Académico
 - Directora (1)
 - Pedagogía (5)
 - Búsqueda (1)
 - Ordenación académica (9)
 - Servicios a el estudiante (9)

TOTAL: 60 personas

Responsables del SGIC

En la elaboración del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), el Centro LCI Barcelona ha tenido en cuenta los siguientes principios de actuación:

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

El Equipo Directivo del Centro y el Responsable de Calidad son los responsables de implementar y mantener el SGIC del Centro.

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

Normativas vinculadas al diseño del SGIC según las dimensiones del programa AUDIT

- 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 miedo 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 correspondiente a las enseñanzas establecidas miedo 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, miedo 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, miedo 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>
- Orden ENS/257/2011, de 30 de septiembre de realización de los enseñanzas artísticos superiores que se extinguen por aplicación del Real Decreto 1614/2009, de 26 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas reguladas por la Ley Orgánica 2/2006. - DOGC 6324 de 14.12.2011
<http://www.gencat.cat/eadop/imatges/5982/11270077.pdf>

- Resolución ENS/2869/2011, de 21 de noviembre, del reconocimiento y transferencia de créditos, validación de aprendizajes, del reconocimiento de créditos individualizado y otros procedimientos específicos en el ámbito de las enseñanzas artísticas superiores. – DOGC 6324 de 14.12.2011.
<http://www.gencat.cat/eadop/imatges/6024/11313116.pdf>
- Resolución ENS/254/2013, de 7 de febrero, por la que se aprueban las bases generales y las bases específicas de las pruebas específicas de acceso a las enseñanzas artísticas superiores adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior, y se convocan las correspondientes al curso 2013-2014. - DOGC 5982 de 11.10.2011.
http://www.xtec.cat/escrbcc/acces/2013_2014/Proves%20especificues%2013_14.pdf
- Resolución de 21 de junio por la cual se aprueban los documentos por a la organización y la gestión el funcionamiento del centro por el curso 2013-14
- Verificación título superior de diseño equivalente a todos los efectos en el grado universitario. Enseñanzas Artísticas Superiores Adaptados a el Espacio Europeo de Educación Superior. Aprobado por AQU - Mayo 2013.
- Reglamento de régimen Disciplinario de LCI Barcelona
- Convenio colectivo de trabajo de enseñanza privado reglado no concertado de Cataluña (código de convenio número 7902915)
<http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6087/1229752.pdf>
- Indicadores docentes por al desarrollo y el análisis de las enseñanzas artísticas superiores – AQU (Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña. Versión 1 – Octubre 2014

Gestión Documental

El Centro LCI Barcelona despliega procedimientos para controlar, actualizar, identificar y distribuir toda la documentación que genera el SGIC.

En cada proceso se describe quien es el propietario y los responsables de aprobar y revisar los documentos y las datos del sistema de calidad, así como las modificaciones que se hagan. Por tal 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 el Centro LCI Barcelona se garantiza la identificación, conservación, archivo y control de los registros de calidad, indicando, en cada proceso, los responsables de su realización, custodia y mantenimiento.

Los registros generados se archivan y se garantiza la conservación durante el período de tiempo especificado. Al finalizar el período de conservación los registros son destruidos por el responsable de su custodia.

El Centro dispone de un sistema distribuido de almacenamiento (Microsoft SharePoint) que permite gestionar toda la información del SGIC, 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.

Programas informáticos

CLARA: herramienta de gestión académica

Nivel admisiones

- Introducción de uno estudiante y creación de uno expediente: Uno golpe admitido uno 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 al sede expediente cómo 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.
- Inscripción de los estudiantes en el programa o asignaturas de primera matriculación (1º curso del Grado en enseñanzas artísticas superiores, resto de cursos privados)
- Actualización anual de la lista de programas ofrecidos durante al año académico en curso
- Generación de estadísticas de inscripciones

Nivel académico

- Creación de los nuevos programas que oferta el centro (asignación de uno código, total de horas, grupos, número máximo de estudiantes...)
- Creación de uno “expediente” por a cada docente donde se indican las datos personales, de contacto, experiencia docente, horario de clase, especialidad, fotografía...
- Creación de los grupos de clase, cada estudiante vinculado a uno programa y la suya estructura de asignaturas o módulos
- Creación de los horarios de clase. Se pueden copiar de uno año por el otro o crear desde de cero
- Vinculación de los profesores correspondientes a cada programa o asignatura
- Gestión de las aulas y la suya capacidad mínima y máxima
- Impresión de los carnés de estudiante y de docente
- Creación de listas de asistencia por la clase
- Consultas personalizadas de uno listado de estudiantes, de uno grupo en concreto, etc.
- Inscripción de los estudiantes y creación de los grupos de cursos consecutivos (los estudiantes que hicieron el 1r curso y que pasan a 2º, etc.)
- Creación de certificados

El programa Clara permite muchísimas más acciones, como por ejemplo la generación de informes y estadísticas de los datos que tiene el programa.

OMNIVOX: portal y Campus Virtual

(la información que muestra esta aplicación está controlada desde del Clara)

Cómo herramienta docente

- Estar en contacto vía e-mail con los estudiantes
- Colgar documentos de soporte 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

Cómo herramienta por 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 por docentes como por 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 y 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, llenando un formulario
 - Vía las aplicaciones que ha instalado en los iPads a las ferias y sesiones informativas.
 - Los consultores, manualmente, cuando se trata de una visita, una llamada o una solicitud que debe entrar por otra vía (correo electrónico, portal formativo, etc.).
 - Vía campañas digitales de promoción del Centro y los programas.
- Los datos del solicitante quedan registrados en el CRM.
- Los consultores 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.

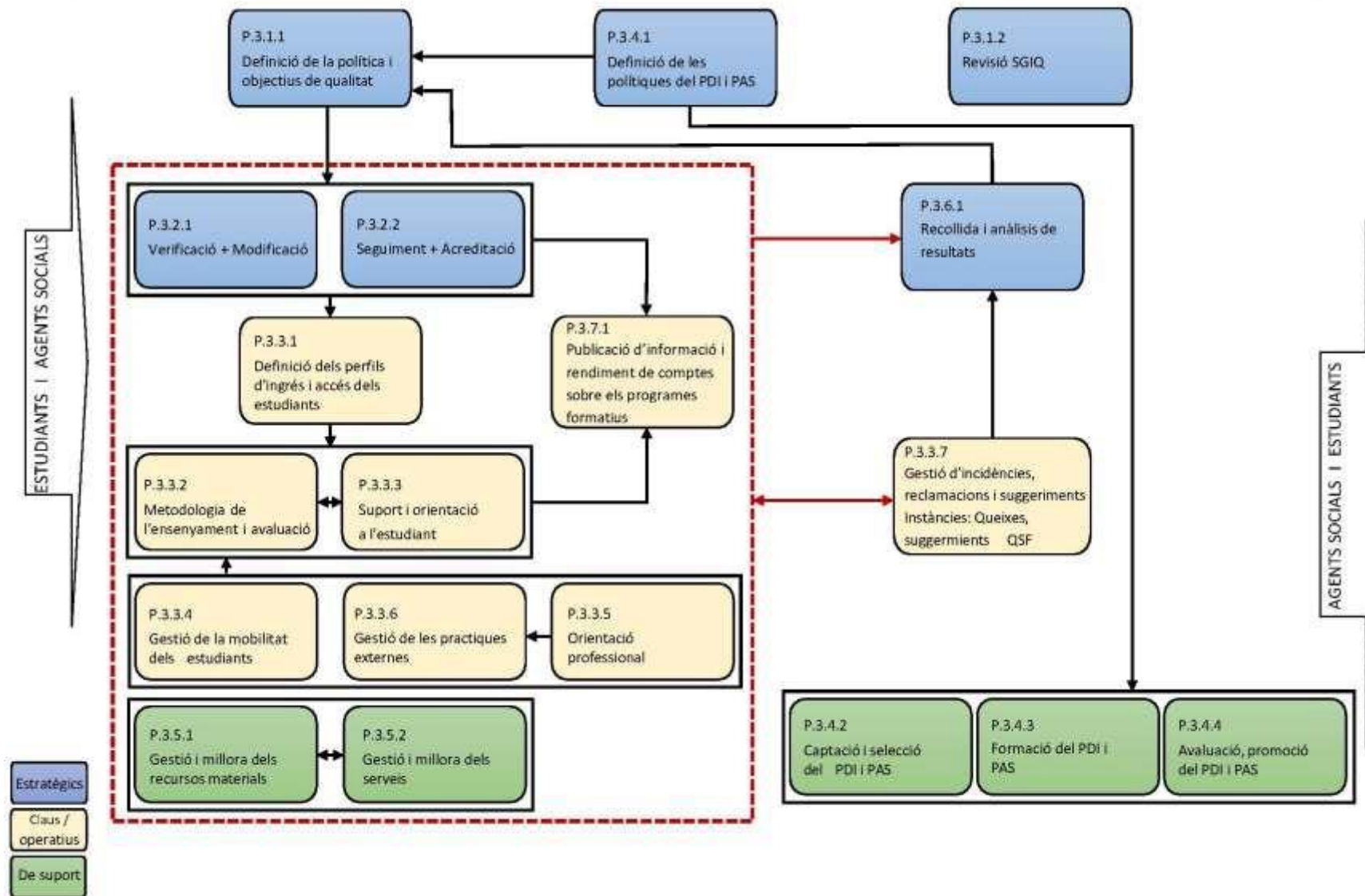
Acciones de marketing

- Se pueden crear listas personalizadas segundos la acción de marketing.
- Se pueden programar correos electrónicos masivos, con el soporte otros plataformas cómo D365.

PROCESOS DEL SGIC

Los diferentes procesos están recogidos de forma independiente a este Manual de Calidad y están publicados en <https://ca.lcibarcelona.com/sobre-nosotros/calidad/sgic>.

MAPA DE PROCESSOS



Lista de Procesos

Procesos estratégicos

- P.3.1.1 Definición de la política y objetivos de calidad
- P.3.1.2 Revisión del SGIC
- P.3.2.1 Verificación y modificación de titulaciones
- P.3.2.2 Seguimiento y acreditación de titulaciones
- P.3.4.1 Definición de las políticas del PDI y PASO
- P.3.6.1 Recogida y análisis de resultados

Procesos claves / operativos

- P.3.3.1 Definición de los perfiles de ingreso y acceso de los estudiantes
- P.3.3.2 Metodología de la enseñanza y evaluación
- P.3.3.3 Soporte y orientación a el 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 rendimiento de cuentas sobre los programas Informativos

Procesos de soporte

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

Cuadro de indicadores de los procesos del SGIC

Todos los Indicadores se calculan con periodicidad anual, en principio.

Por a las titulaciones acreditadas, el seguimiento que realiza AQU tiene sitio bianualmente; por tanto, los indicadores asociados a proceso relacionados con este retorno de AQU también tendrán periodicidad bianual.

Proceso	Indicador	Propietario
Revisión del SGIC P.3.1.2	<p>Indicadores asociados al proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> – P.3.1.2-V1 Ratio del número de procesos de verificación que han culminado con éxito, de media, en el último curso – P.3.1.2-V2 Ratio del número de iteraciones por cada proceso de verificación , de media, en el último curso – P.3.1.2-M1 Ratio del número de procesos de modificación que han culminado con éxito, de media, en el último curso – P.3.1.2-M2 Ratio del número de iteraciones por cada proceso de modificación de media, en el último curso – P.3.1.2-M3 Ratio del número de propuestas aceptadas por cada proceso de modificación , en promedio, en el último curso – P.3.1.2-S1 Ratio del número de recomendaciones en el informe de devolución de AQU por cada titulación objeto del proceso de seguimiento , de media, en el último curso – P.3.1.2-AQ1 Ratio del número de titulaciones que obtienen resultado de No se logra ” a la dimensión “Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad” por cada titulación objeto del proceso de acreditación , en el último curso – P.3.1.2- AQ2 Ratio del número de titulaciones que obtienen resultado de “ Se alcanza con condiciones ” en la dimensión “Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad” por cada titulación objeto del proceso de acreditación, en el último curso – P.3.1.2- AQ3 Ratio del número de condiciones establecidas en la dimensión “Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad” por cada titulación objeto del proceso de acreditación , de media, en el último curso – P.3.1.2- AQ4 Ratio del número de titulaciones que obtienen resultado de “Se alcanza ” a la dimensión “Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad” por cada titulación objeto del proceso de acreditación , en el último curso – P.3.1.2- AQ5 Ratio del número de titulaciones que obtienen resultado de “Se alcanza en progreso hacia la excelencia ” a la dimensión “Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad” por cada titulación objeto del proceso de acreditación , en el último curso 	Dir. de Calidad

Garantizar la calidad de los programas formativos P.3.2.1	<ul style="list-style-type: none">– Tasa de rendimiento de los estudiantes de primero curso– Tasa de rendimiento del conjunto de la titulación– Tasa de abandono a primero curso– Tasa de abandono de la titulación– Tasa de graduación– Duración media de los estudios por cohorte	Dir. de Calidad
--	--	-----------------------

	<ul style="list-style-type: none"> – Porcentaje de estudiantes que cursan los estudios a tiempo cumplido – Porcentaje de estudiantes que cursan los estudios a tiempo parcial Satisfacción de los estudiantes de primero curso con el programa formativo – Satisfacción de los estudiantes de primero curso con el profesorado – Satisfacción de los titulados con la formación recibimiento – Satisfacción de los titulados con el profesorado – Satisfacción del profesorado con el programa formativo <p>Indicadores asociados al proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> – P.3.2.1-V1 Ratio del número de procesos de verificación que han culminado con éxito, de media, en el último curso – P.3.2.1-V2 Ratio del número de iteraciones por cada proceso de verificación , de media, en el último curso – P.3.2.1-M1 Ratio del número de procesos de modificación que han culminado con éxito, de media, en el último curso – P.3.2.1-M2 Ratio del número de iteraciones por cada proceso de modificación de media, en el último curso 	
<p>Seguimiento y acreditación de titulaciones</p> <p>P.3.2.2</p>	<p>Indicadores asociados al proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> – P.3.2.2-S1 Ratio del número de recomendaciones en el informe de devolución de AQU por cada titulación objeto del proceso de seguimiento , de media, en el último curso – P.3.2.2-A1 Ratio del número de titulaciones que obtienen resultado de “ No acreditado ” por cada titulación objeto del proceso de acreditación , en el último curso – P.3.2.2-A2 Ratio del número de titulaciones que obtienen resultado de “ Acreditado con condiciones ” por cada titulación objeto del proceso de acreditación , en el último curso – P.3.2.2-A3 Ratio del número de condiciones establecidas por cada titulación objeto del proceso de acreditación , de media, en el último curso – P.3.2.2-A4 Ratio del número de titulaciones que obtienen resultado de “ Acreditado ” por cada titulación objeto del proceso de acreditación , en el último curso – P.3.2.2-A5 Ratio del número de titulaciones que obtienen resultado de “ Acreditado en progreso verso la excelencia ” por cada titulación objeto del proceso de acreditación , en el último curso 	

<p>Definición de los perfiles de ingreso y acceso de estudiantes</p> <p>P.3.3.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Número de personas que se informan personalmente en el Centro – Número de asistentes a las jornadas de puertas abiertas – Número de asistentes a los workshops realizados en las instalaciones del Centro y a los IES – Número de asistentes a las conferencias organizadas en el Centro por los profesores y tutores de los IES por que conozcan los contenidos de nuestros planes de estudio 	<p>Decir. admisiones</p>
---	---	--------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> – 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 a ferias y eventos 	
Metodología de la enseñanza y evaluación P.3.3.2	<ul style="list-style-type: none"> – Resultados de rendimiento de los estudiantes en las asignaturas de la titulación – Resultado de las evaluaciones semestrales y/o anuales – Número de incidencias, quejas y reclamaciones 	Decir. académica
Apoyo y orientación al estudiante P.3.3.3	<ul style="list-style-type: none"> – Número de acciones programadas – Número de acciones realizadas 	Decir. académica
Gestión de la movilidad de los estudiantes P.3.3.4	Incoming/outgoing <ul style="list-style-type: none"> – Número de estudiantes recibos – Número de estudiantes que salen – Número acuerdos bilaterales – Número de países 	Resp de Servicio al estudiante
Orientación profesional P.3.3.5	<ul style="list-style-type: none"> – Número de estudiantes participantes en las diferentes acciones llevadas a término – Número de empresas participantes 	Resp. de Bolsa de Trabajo y Prácticas
Gestión de las prácticas externas P.3.3.6	<ul style="list-style-type: none"> – Número de convenios realizados – Número de empresas que han hecho convenios – Porcentaje de titulados que han realizado prácticas antes de finalizar los estudios 	Resp. de Bolsa de Trabajo y Prácticas
Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias P.3.3.7	<ul style="list-style-type: none"> – Número de reclamaciones – R – Número de quejas – Q – Número de sugerencias – S – Número de alegaciones – En – Número total de incidencias =R+Q+S+A 	Decir. académica
Gestión y mejora de los recursos materiales P.3.5.1	<ul style="list-style-type: none"> – Grado de satisfacción de las necesidades identificadas 	Decir. de administración
Gestión y mejora de los servicios P.3.5.2	<p>Área académica</p> <ul style="list-style-type: none"> – Títulos homologados – Participación en concursos nacionales y internacionales <p>Área Servicio a el estudiante</p> <ul style="list-style-type: none"> – Número de becas de ayuda tramitadas – Número de viajes de estudios <p>Biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> – Número de visitantes y ocupación de la biblioteca 	Decir. de administración

<p>Recogida y análisis de resultados P.3.6.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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 cumplido – Porcentaje de horas de docencia impartida a tiempo parcial <p>Indicadores asociados al proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> – P.3.6.1-1: Ratio del número de encuestas realizadas respecto al número de encuestas previstas, en el último curso 	<p>Decir. académica</p>
<p>Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos P.3.7.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Indicadores de utilización del servicio – Indicadores de satisfacción con el servicio 	<p>Decir. de calidad</p>

Correspondencias entre las dimensiones del programa AUDIT y los procesos del SGIC

DIMENSIONES DEL PROGRAMA AUDIT- EAS	PROCESOS DEL SGIC
3.1 Política, objetivos de calidad y elementos transversales de SGIC	P.3.1.1 Definición de la política y objetivos de calidad
3.2 Diseño y revisión de los programas formativos	P.3.2.1 Garantizar la calidad de los programas formativos
3.3 Recursos de aprendizaje y soporte 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 a el 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
3.4 Personal académico y personal de administración y servicios	P.3.4.1 Definición de la política del PDI y PASO
	P.3.4.2 Captación y selección del PDI y PASO
	P.3.4.3 Formación del PDI y PASO
	P.3.4.4 Evaluación, promoción y Reconocimiento del PDI y PASO
3.5 Gestión de los Recursos materiales y 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 por a la mejora de los programas formativos	P.3.6.1 Recogida y 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 formativos

