	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 1 de 43	

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)



UPF Barcelona School of Management

Noviembre 2019


	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 2 de 43	

Tabla de contenidos:

0. Datos identificativos del SGIC del Centro	3
1. Presentación del Centro	3
1.1 <i>Reseña Histórica</i>	3
1.2 <i>Titulaciones</i>	4
1.3 <i>Proyecto UPF Barcelona School of Management</i>	4
1.4 <i>Estrategia y modelo docente: MANIFIESTO UPFXXI</i>	4
1.5 <i>Impulso al talento</i>	5
1.6 <i>Cuerpo docente</i>	6
1.7 <i>Compromiso con la calidad</i>	6
1.8 <i>Actividad internacional</i>	7
2. Organización y responsables del Centro	10
3. Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC)	12
3.1 <i>Marco SGIC-UPF</i>	12
3.2 <i>Política y objetivos de calidad del Centro</i>	13
3.3 <i>Alcance del SGIC del Centro</i>	15
3.4 <i>Responsables del SGIC del Centro</i>	15
3.5 <i>Seguimiento y mejora continua</i>	16
3.6 <i>Participación de los grupos de interés</i>	17
3.7 <i>Información pública</i>	19
3.8 <i>Mapa de Procesos</i>	21
3.9 <i>Procesos</i>	22
3.10 <i>Tabla general de indicadores</i>	36
4. Revisiones del SGIC del Centro	42

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 3 de 43	

0. Datos identificativos del SGIC del Centro

Universidad:	Universidad Pompeu Fabra (UPF)
Nombre del Centro:	UPF Barcelona School of Management
Dirección:	Oriol Amat, Decano UPF Barcelona School of Management y Profesor del departamento de Economía y Empresa de la UPF (Comisionado para la BSM)
Portal Web:	https://www.bsm.upf.edu/
Datos de contacto:	Balmes 132-134. 08008 Barcelona. Tel. +34 93 542 18 00 info@bsm.upf.edu
Fecha y versión de revisión del manual del SGIC:	26 de noviembre de 2019. Versión 5.
Responsables de la elaboración del manual del SGIC:	Director de Calidad e Internacionalización Gestor de Procesos y Mejora Continua
Responsable de la aprobación del manual del SGIC:	Comisión de Calidad de UPF Barcelona School of Management


1. Presentación del Centro

1.1 Reseña Histórica

Los orígenes de la **UPF Barcelona School of Management** se enmarcan en la actividad de la Fundación Privada Instituto de Educación Continua (IDEC), fundada por la Universidad Pompeu Fabra en 1993 junto con diversas empresas e instituciones del tejido empresarial.

La consolidación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) permite potenciar la calidad y la competitividad internacional de la educación superior en Europa, y posibilita un incremento de la movilidad y de la ocupación de los titulados y tituladas. En este contexto, el Patronato de la Fundación Privada Instituto de Educación Continua acordó la creación de la Barcelona School of Management de la Universidad Pompeu Fabra, con la finalidad de poder impartir enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial.

La **UPF Barcelona School of Management**, en adelante UPF-BSM, es un centro adscrito a la Universidad Pompeu Fabra, cuya denominación proviene de un cambio de nombre del anterior, IDEC Escuela de Estudios Superiores, según la Orden EMC/48/2016, de 22 de febrero de 2016 y publicada en el DOGC núm. 7079, de 15 de febrero de 2016.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 4 de 43	

1.2 Titulaciones

En el marco de los Másteres Oficiales, el centro ha superado favorablemente el proceso de acreditación llevado a cabo por AQU durante los cursos académicos 2015-2016, 2016-2017 y 2017-2018, de acuerdo con el marco normativo (Guías AQU, RD 1393/2007, RD 861/2010, **RD 420/2015**, ...) que establecen la regulación de las enseñanzas universitarias oficiales en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), así como los procesos de verificación, seguimiento y acreditación de los programas.

Las titulaciones acreditadas durante el curso 2015-2016 son:

- [Máster Universitario en Administración y Dirección de Empresas.](#)
- [Máster Universitario en Políticas Públicas y Sociales.](#)
- [Máster Universitario en Abogacía.](#)

Durante el curso 2016-2017, el Centro ha superado favorablemente el segundo proceso de acreditación para las siguientes titulaciones:

- [Máster Universitario en Banca y Finanzas.](#)
- [Máster Universitario en Ciencias Empresariales.](#)
- [Máster Universitario en Finanzas Corporativas y Banca.](#)
- [Máster Universitario en Mercados Financieros.](#)
- [Máster Universitario en Negocios Internacionales.](#)
- [Máster Universitario en Animación \(Extinguido\)](#)

Durante el curso 2017-2018, el Centro ha superado con éxito el tercer proceso de acreditación que incluye el siguiente conjunto de titulaciones, dos de ellas con excelencia:


- [Máster Universitario en Dirección Financiera y Contable de la Empresa](#) (acreditación Excelente)
- [Máster Universitario en Gestión Financiera y Auditoría de la Empresa.](#) (acreditación Excelente)
- [Máster Universitario en Información Digital.](#)
- [Máster Universitario en Marketing.](#)

1.3 Proyecto UPF Barcelona School of Management

La UPF Barcelona School of Management tiene la misión de formar a personas capaces de gestionar empresas, instituciones y proyectos impulsando la innovación, la transformación social, el compromiso con la cultura y el bienestar global.

1.4 Estrategia y modelo docente: MANIFIESTO UPFXXI

El modelo educativo de UPF-BSM tiene su origen en las conclusiones del equipo de trabajo que, en el año 2013, debatió sobre los escenarios de futuro de la formación profesionalizadora en la que participaron profesores e investigadores de la UPF y reconocidas empresas y organizaciones.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 5 de 43	

En sus conclusiones se pedía de articular una propone de formación que activara cuatro conceptos clave: proyectos, mentoría, integración de conocimiento y mentalidad emprendedora.

De acuerdo a estas premisas de partida, el modelo educativo se fundamenta en diez principios básicos, que articulan un modelo de formación que pretende ser una interfaz de conexión entre las necesidades de la sociedad y las organizaciones y las capacidades de los profesionales.

- I. La creación de propuestas de valor, el cuestionamiento de lo que está establecido y la confrontación de ideas forma parte del sistema y son un objetivo en sí mismos.
- II. Los proyectos de los participantes son eje vertebrador que articula el proceso de aprendizaje.
- III. El aprendizaje es personalizado y se adapta a las necesidades formativas del proyecto de cada participante.
- IV. Los docentes se convierten en mentores: son las personas que impulsan a los estudiantes en su proceso de descubrimiento y construcción de conocimiento entorno al proyecto.
- V. La resolución de problemas y retos reales es un detonante del aprendizaje y está plenamente integrada en el currículum.
- VI. La formación se entiende como interdisciplinaria y desarrolla de manera integrada competencias y conocimientos en diversas materias.
- VII. El aprendizaje se produce en todo tipo de entornos (presenciales o virtuales), actividades (individuales o en grupo), experiencias (activas o pasivas) y en un marco geográfico ampliado.
- VIII. Los participantes tienen el apoyo de tutores procedentes del ámbito profesional, que les guían y aconsejan en el desarrollo de los proyectos.
- IX. La adquisición y el entrenamiento de las competencias de desarrollo profesional que definen la personalidad propia de la UPFXXI se trabajan de manera sistemática e integrada.
- X. El conjunto de la organización está orientado a facilitar la implementación efectiva del nuevo modelo de formación y dispone de los recursos materiales y el conocimiento necesarios para hacerlo.

1.5 Impulso al talento

Con el objetivo de promover y reconocer el talento, la UPF-BSM creó en el curso académico 2012-2013 el programa de Becas Talento. Estas becas, ofrecidas por primera vez en el curso 2012-2013, se destinan a estudiantes con expedientes académicos destacables (nota mínima de 8 en el grado) y/o experiencia profesional y méritos relevantes.

En la última convocatoria del "Programa de Becas Talento" (2018-2019), la media de los expedientes académicos de los estudiantes becados fue de 8,80 sobre 10, obteniendo así un perfil de estudiantes que superan con creces la nota mínima requerida (8).

En la misma línea, la escuela convoca anualmente tres premios distintos para reconocer el talento tanto de los alumnos como de los docentes:

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 6 de 43	

- Los **premios UPF-BSM al mejor proyecto o trabajo final de master y postgrado** concedidos a 17 estudiantes en el pasado curso 2018-2019, en sus cinco categorías: a) Contribución a la Investigación; b) Ética, Responsabilidad Social, Bienestar Planetario y Cultura; c) Género; d) Iniciativa Empresarial Innovadora y d) Transferencia de Conocimiento.
- Los **premios UPF-BSM de reconocimiento a la excelencia en docencia y transferencia de conocimiento** concedidos a dos profesores de la escuela, uno en la categoría de innovación docente y otro en la categoría de transferencia de conocimiento.
- Los **premios a los mejores casos de empresas** convocados, conjuntamente con la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y el Departamento de Economía y Empresa de la UPF y ACCID, con objeto de impulsar la creación de casos de empresa que puedan difundirse y usarse posteriormente para la docencia. Los casos son creados por alumnos y supervisados por sus profesores.

1.6 Cuerpo docente

La UPF-BSM cuenta con un equipo académico integrado por profesores directamente contratados por la escuela y también por profesores de la UPF que dedican una parte significativa de su tiempo a la BSM (profesores afiliados) para llevar a cabo su actividad académica: docencia, investigación y transferencia de conocimiento. UPF-BSM también cuenta con profesores asociados y otros colaboradores docentes. Son colaboradores a tiempo parcial o temporales que imparten docencia, preferentemente sobre la base de su experiencia profesional.

1.7 Compromiso con la calidad

El Centro realiza un seguimiento exhaustivo de la calidad de sus programas a través de su Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) y de las estrategias de seguimiento, evaluación y control de los procesos que garantizan la calidad de la gestión en el ámbito académico y administrativo a lo largo de todo el trayecto que sigue el estudiante, desde el momento en que se plantea la posibilidad de estudiar un máster o un postgrado con nosotros hasta acabada su habilidad formativa (viaje del estudiante).

Así mismo, los procesos de autoevaluación y acreditación permiten conseguir que la formación que se imparte a los profesionales sea la adecuada y coincida con las expectativas del entorno y del momento. Estos procesos han permitido obtener acreditaciones por parte de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña (AQU) y también certificaciones profesionales de gran valor para los Másteres Universitarios.

El Centro dispone de indicadores de calidad en ámbitos de impacto en el estudiante (desde que solicita información hasta que se gradúa) para asegurar el cumplimiento de sus expectativas en relación con el aprendizaje, la satisfacción y la inserción laboral. Esto permite recoger información para realizar un seguimiento a tiempo real de los distintos indicadores a fin de tomar, en cada momento, las decisiones

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 7 de 43	

pertinentes de acuerdo con una gestión basada en datos y en el análisis de las evidencias. En su firme compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, la UPF Barcelona School of Management publica periódicamente, en su portal web, las informaciones relativas a los másteres universitarios.

<https://www.bsm.upf.edu/es/compromiso-con-la-calidad/evaluacion-indicadores>

1.8 Actividad internacional

La UPF Barcelona School of Management desarrolla sus actividades para posicionarse como una escuela europea de prestigio reconocida por la calidad de su docencia, la gestión, la investigación aplicada y la transferencia de conocimiento.

Rankings y reconocimientos

Los programas ofrecidos por UPF Barcelona School of Management son titulaciones emitidas por la Universidad Pompeu Fabra (UPF) que ocupa elevadas posiciones en los principales rankings internacionales:

- Times Higher Education por disciplina, 2019 (en Economía y Empresa), UPF está posicionada como la 1ª en España, la 15ª en Europa y la 57ª globalmente.
- Young Universities Ranking, 2019 (Times Higher Education), UPF ocupa la 11ª posición mundial entre las mejores universidades por debajo de 50 años, 1ª en España y 6ª en Europa.
- University Impact Ranking, 2019 (Times Higher Education Ranking), UPF ocupa la posición 29ª en el mundo por impacto en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Los resultados de UPF para los ODS destacan en la promoción de la igualdad de género (8ª en el mundo); reducción de desigualdades (16ª), y calidad de la docencia (35ª).
- Times Higher Education Ranking, 2019: UPF ocupa la 1ª posición en España, la 58ª en Europa y la 135ª globalmente.
- QS Ranking por disciplina, 2019 (en Economía y Econometría), UPF ocupa la 4ª posición en España y la 83ª globalmente.
- U-Multirank 2019, UPF ocupa la 2ª posición en España y la 23ª en Europa.
- Shanghai University Ranking 2018, UPF se sitúa entre las 250 mejores universidades del mundo.
- Research ranking by Leiden University 2019, UPF ocupa la 1ª posición en España por productividad de la investigación.
- U-Ranking 2019 (BBVA Foundation & Ivie), UPF ocupa la 1ª posición en España desde 2013.
- Campus de Excelencia Internacional. Siendo una universidad orientada a la investigación y con una proyección internacional, la UPF ha sido reconocida como Campus de Excelencia Internacional por el ministerio de educación español.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 8 de 43	

Redes

- La escuela es miembro activo de redes internacionales reconocidas en los ámbitos de Negocios, Gestión y Educación Continua como son EFMD, AACSB, Asociación de MBA, CLADEA, QTEM, RECLA, EUCEN.
- BSM es la única institución española miembro de la red QTEM. Otros miembros de esta red internacional son las principales instituciones acreditadas por EQUIS, AMBA y/o AACSB como: BI Norwegian Business School, TUM Management School, Monash Business School, Politecnico di Milano, LUISS Business School y el Instituto Harbin de Tecnología de la liga C9 en China.
- Este activo compromiso con las redes mundiales también se ha llevado a cabo a través de eventos organizados en el campus de la escuela: EUCEN 2001, RECLA 2008, EFMD Executive Education Conference (2015) y Humane-EFMD Winter School (2017, 2018, 2019).

Partners

La escuela está totalmente comprometida con la excelencia y sus partners incluyen instituciones acreditadas con la triple corona como: ESSEC (Francia), EGADE Business School (México), Kozminksi University (Polonia), Católica Lisboa de Negocios y Economía (Portugal), Universidade Católica Portuguesa (Portugal), BI Norwegian Business School (Noruega), TUM Management School (Alemania) y Monash Business School (Australia) entre otros. Además, hay otras instituciones asociadas de gran prestigio en sus países de origen, p.ej. Universidad ESAN (Perú), Universidad de Washington en St. Louis (EE. UU.), John Hopkins University (EE. UU.) y Universidad Torcuato Di Tella (Argentina).

Internacionalización

La estrategia de internacionalización de la UPF Barcelona School of Management es integral y está totalmente apoyada por el Comité Ejecutivo e implementada por las diferentes unidades en toda la escuela.

Toda nuestra actividad tiene un ADN internacional, considerando el perfil de los estudiantes, los **programas (dobles titulaciones, programas de movilidad, viajes de estudios...)**, los **planes de estudios**, las redes institucionales, las colaboraciones, la red de Alumni, el cuerpo docente y el personal de gestión, la investigación, los servicios de empleabilidad, las relaciones corporativas y los programas a medida para empresas.

Existe una posición de internacionalización en el comité de gestión para integrar esta aproximación holística de la actividad internacional y para supervisar la oficina internacional dedicada a proyectos como dobles titulaciones, programas de movilidad, proyectos de subvenciones europeas, redes, colaboraciones y semanas internacionales en el extranjero y en el propio campus.

Peril del estudiante y becas:

- El 40% de los estudiantes (18-19) matriculados en nuestros Másteres Universitarios son internacionales.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 9 de 43	

- El 82% de los estudiantes matriculados en nuestros programas Máster of Science son internacionales, como por ejemplo el MSc in Management, Marketing, Finance and Banking y el Máster of Arts in Communication. Este elevado porcentaje de estudiantes de otros países hace que el proceso de aprendizaje será mucho más global en clase.
- Las becas Talento cubren hasta el 50% del importe de la matrícula para atraer a estudiantes internacionales altamente cualificados y fortalecer el desarrollo institucional a través del programa de becas talento para partners.

Experiencia de los estudiantes con una perspectiva internacional en el país y en el extranjero (programas de movilidad y dobles titulaciones):

- Servicio de bienvenida para estudiantes internacionales, nuestra escuela tiene una unidad específica para ayudar a todos los estudiantes (locales y foráneos desde su matriculación hasta su graduación) con especial atención a los estudiantes internacionales quienes requieren de un **soporte específico en relación con su visado, alojamiento, comprensión cultural,**
- Semanas académicas internacionales (viajes de estudios) en el extranjero, nuestros programas de máster ofrecen viaje de estudios cortos para mejorar el viaje del estudiante y sumergir a los estudiantes en una experiencia de desarrollo profesional:
 - Negocios y China, un grupo de estudiantes fueron a Shanghai en el curso 2017-18 para **participar en el curso de una semana "Hacer negocios en China", organizado en colaboración con Fudan School of Management.**
 - Finanzas y Londres, estamos ofreciendo actualmente un viaje de estudios sobre **"Innovación y Finanzas" en Londres para nuestros estudiantes de finanzas.**
 - Innovación y países Nórdicos, nuestros estudiantes en Negocios Internacionales **participan en un curso de una semana en Estocolmo sobre "Negocios e Innovación".**
 - Negocios y Rusia, un programa en Negocios Internacionales de una semana de duración en Moscú, diseñado a medida para los estudiantes del Máster of Science in International Business.
 - Políticas de la UE y Bruselas, un viaje de estudios a Bruselas para los estudiantes del Máster en Comunicación Política e Institucional con objeto de tener un mejor entendimiento de las políticas de la UE y las estrategias de comunicación.
- Semanas internacionales en Barcelona, tenemos cursos cortos para estudiantes del MBA y de Másteres especializados de instituciones colaboradoras internacionales como por ejemplo Durham Business School, Universidad **de Chile, ESAN, Javeriana de Bogotá...**
- Semestre en el extranjero, nuestros programas de Máster ofrecen un programa opcional de movilidad para mejorar el viaje del estudiante y proporcionar una inmersión completa de los estudiantes en una experiencia académica y profesional en el extranjero a través de nuestras instituciones colaboradoras internacionales.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 10 de 43	

- o QTEM, nuestros estudiantes de los MSc pueden participar en un programa de movilidad a través de la red de miembros colaboradores como BI Norwegian, TUM, Solvay, Harbin, **Monash, HEC Montreal...**).
- o Acuerdos de intercambio de estudiantes, donde todos los estudiantes que quiera pueden participar en una experiencia en el extranjero con socios nuestros como ESSEC en Francia, Kozminski en Polonia, Católica de Lisboa en Portugal, y U. Torcuato Di Tella y Universidad San Andrés en Argentina.
- Marco de dobles titulaciones, nuestros programas Máster también ofrecen programas largos de movilidad para mejorar el viaje del estudiante y obtener una titulación adicional en el país o en el extranjero.
 - o Gracias al marco académico internacional desarrollado hasta ahora, estudiantes de UPF-BSM o instituciones asociadas pueden tomar parte en un MSc adicional ofrecido por UPF Barcelona School of Management o Olin Business School en la Universidad de Washington en St. Louis, EBS Universität o HSE en St. Petersburg.
 - o Otras instituciones asociadas como EGADE Business School en México, Universidad de ESAN en Perú o EAFIT en Colombia, ofrecen una opción de titulación de la UPF-BSM a sus estudiantes.

Desarrollo Institucional

- Redes, nuestra escuela confía en redes mundiales para desarrollar la cooperación académica y apoyar el desarrollo institucional a través de la membresía y el papel activo en AACSB, EFMD, Association for MBA, QTEM, CLADEA, APAIE, EAIE, NAFSA, RECLA, PRME, EUCEN
- Asociaciones, nuestra escuela cuenta con socios relevantes para el desarrollo de dobles titulaciones, como EGADE, Olin Business School o ESAN.
- Consejo Asesor Internacional, la dimensión internacional de la estrategia se enriquece con expertos académicos relevantes (generalmente decanos experimentados de instituciones asociadas) y expertos profesionales relevantes de la industria (generalmente CEOs o altos directivos con experiencia internacional).
- Delegados internacionales, también hay algunos embajadores regionales (generalmente exalumnos) en siete países (México, Colombia, Chile, Perú, Ecuador, Uruguay y Argentina) para desarrollar el compromiso con la comunidad local: candidatos, estudiantes, exalumnos, socios académicos, empresas e instituciones locales.

2. Organización y responsables del Centro

La UPF Barcelona School of Management es titularidad de la Fundación Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra, una fundación privada sin ánimo de lucro gobernada por un **Patronato**, un **Consejo Rector** y un **Consejo de Estudios**.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 11 de 43	

El Patronato aprueba la estrategia, el presupuesto y las cuentas anuales de la escuela. Está presidida por el rector de la UPF y consta de ocho miembros de la UPF y veintiún miembros que son representantes de empresas privadas e instituciones públicas. El Patronato se reúne dos veces al año.

El Consejo Rector es nombrado por el Patronato y sus principales funciones son nombrar las personas que ocupan las posiciones de Dirección General, Decanato y Gerencia, supervisar las finanzas de la organización y asegurar que la organización sigue la estrategia aprobada por el Patronato. Está presidida por el Rector de la UPF y sus miembros son un representante de la UPF y cinco representantes de empresas privadas e instituciones públicas. El Consejo Rector se reúne dos veces al año.

El Patronato y El Consejo Rector de la escuela tienen tres órganos consultivos: el Consejo Asesor Internacional, el Consejo de Estudios y el Comité de Calidad.

El Consejo Asesor Internacional, formado por reconocidos directivos de empresas y académicos, asesora sobre la estrategia general de la escuela proporcionando una guía externa i fortaleciendo la reputación internacional de la escuela.

El Consejo de Estudios que evalúa los programas académicos y asesora al Consejo Rector para asegurar la calidad académica de los programas. Está presidido por el Decano y formado por nueve miembros académicos de la UPF y cinco directivos de compañías líderes con destacada experiencia en diferentes campos de conocimiento.

La Comisión de Calidad evalúa la calidad general de la escuela y asesora al consejo Rector en esta materia. Está presidido por el Decano y supervisa el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC).

Cabe señalar que Director/a General y Decano/a de la UPF-BSM asisten al Consejo Rector y al Consejo de Administración de la Universidad Pompeu Fabra.

Más información: <https://www.bsm.upf.edu/es/organos-gobierno>

Para gestionar la actividad de la escuela existen tres responsables principales y tres comités directivos:

Director/a General. Nombrado/a por el Consejo Rector y reportando al mismo. Actualmente la escuela está en proceso de contratación de un nuevo/a Director/a General y el Decano está asumiendo esta posición de forma transitoria.

Decano/a. Lidera el ámbito académico de la escuela. Es nombrado/a por el Consejo Rector y reporta al Director/a General. El decano actual de la UP-BSM, Oriol Amat, es catedrático de la UPF.

Gerente. Lidera el ámbito de gestión de la escuela. Es nombrado/a por el Consejo Rector y reporta al Director/a General.

Comité Ejecutivo. Toma las decisiones de la escuela en nombre del Consejo Rector. Estas decisiones se toman en base a las propuestas efectuadas por el Comité Académico y el Comité de Gestión. El Comité Ejecutivo está compuesto por:

- Director/a General.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 12 de 43	

- Decano/a.
- Gerente.

Comité Académico. Se reúne semanalmente para tratar y preparar propuestas sobre decisiones académicas que se decidirán en el Comité Ejecutivo. Está liderado por el/la decano/a y compuesto por:

- Decano/a.
- Vicedecano/a de Investigación.
- Vicedecano/a de Transferencia del conocimiento.
- Vicedecano/a de Profesorado.
- Vicedecano/a de *Executive Education*.
- Jefe de estudios.
- Director/a de Programas.
- Director/a de Innovación.

Comité de Gestión. Se reúne semanalmente para tratar y preparar propuestas sobre decisiones de gestión que se decidirán en el Comité Ejecutivo. Está liderado por el/la Gerente y compuesto por:


- Gerente.
- Director/a de Recursos y Personas.
- Director/a de Marketing y Comunicación.
- Director/a de Calidad e Internacionalización.
- Director/a de Alumni y Relaciones Corporativas.
- Director/a de Formación *In-company*.
- Secretaría General.
- Jefe de Estudios.

El equipo de profesores/as de la escuela se ubica en el vicedecanato de Profesorado, que depende del Decano, y está formado por un amplio abanico de profesores/as (*core faculty*) de distintos ámbitos académicos y profesionales. Este cuerpo docente cuenta con profesores directamente contratados por UPF-BSM, así como con profesores de la Universidad Pompeu Fabra que desarrollan una parte de su labor académica en la escuela.

3. Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC)

3.1 Marco SGIC-UPF

La Universidad Pompeu Fabra tiene definida y documentada su política y estrategia de calidad, así como el Marco SGIC-UPF, que cada centro adapta a sus necesidades. El órgano central responsable del Marco SGIC-UPF es la Comisión de Calidad de la UPF, con el apoyo técnico de la Oficina Técnica de Calidad (OTQ), adscrita a la Unidad de Proyectos, Estudios y Calidad (UPEQ). Las aportaciones de los

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 13 de 43	

centros a través de los informes de seguimiento anuales y las revisiones del SGIC, son totalmente imprescindibles.

El diseño del Marco SGIC-UPF obtuvo la certificación del diseño en el año 2011, siguiendo las directrices del programa AUDIT.

UPF-BSM, en base al diseño del Marco SGIC-UPF certificado, ha implementado su propio SGIC.

El objetivo del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) es asegurar la calidad y la mejora continua de la investigación, docencia y la gestión llevada a cabo por el centro.

El manual del SGIC contiene los objetivos y principios de actuación, los grupos de interés, el alcance, los procedimientos, la organización, la estructura y los recursos necesarios para llevar a cabo tal cometido.

3.2 Política y objetivos de calidad del Centro

La Universidad Pompeu Fabra define su misión en cuatro puntos, tal y como recoge el plan estratégico 2016-2025:

- Formar mediante un modelo educativo riguroso, innovador y personalizado.
- Ser una universidad de investigación preeminente.
- Promover la innovación y la transformación social.
- Impulsar el compromiso con la cultura.

En este contexto, UPF-BSM tiene como objetivo prioritario contribuir a la misión de la UPF y pretende formar a personas capaces de gestionar empresas, instituciones y proyectos impulsando la innovación, la transformación social, el compromiso con la cultura y el bienestar global.

La visión de UPF-BSM es ser un factor clave en la transformación de la sociedad hacia un mundo mejor. Asimismo, y para dar respuesta al compromiso con la excelencia, la UPF Barcelona School of Management articula el plan estratégico en cuatro líneas principales:

1. **Una escuela de referencia** que se posicione entre las instituciones europeas de formación de postgrado más reconocidas por la calidad de su docencia, gestión, investigación aplicada y transferencia de conocimiento, atractiva para las personas con más talento y compromiso.
1. **Una escuela con propósito de impacto social** que se enfoque a formar personas que puedan ser agentes de cambio y transformar la sociedad de manera ética y sostenible.
2. **Una escuela eficaz, eficiente y adaptable**, que trabaje con transparencia, con rigor académico y profesional; y que se adapte al contexto y a las necesidades de la comunidad, para poder lograr de manera efectiva los resultados que persigue.
3. **Una escuela centrada en los retos que afronta el mundo** para incidir en la transformación social priorizando líneas de actuación relacionadas con el bienestar planetario, la cultura, la RSC, la ética, la interdisciplinariedad, la transformación...

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 14 de 43	

Valores:

Más allá de la producción y transmisión del conocimiento, queremos asociar nuestra identidad a un conjunto de valores imprescindibles que nos tienen que permitir mejorar como personas y consolidarnos como una comunidad diferenciada en el contexto de las instituciones de formación de postgrado, cada vez más globalizada:

- **Mirada global.** Más allá del ámbito propio.
- **Pluralidad** para integrar la diversidad y potenciar la interdisciplinariedad.
- **Autonomía** para disponer de capacidad docente, organizativa y financiera.
- **Innovación y mejora continua** para atender las necesidades de un entorno cambiante.
- **Actuación ética** como guía de actuación fundamental.
- **Equidad.** Incorporamos el mejor talento garantizando la igualdad de oportunidades.
- **Rigor y excelencia** en todo, en docencia, en investigación, en transferencia de conocimientos y en gestión.
- **Actitud transformadora:** Corremos riesgos y aprendemos de los errores.
- **Mejores prácticas:** Siempre teniendo en cuenta los referentes nacionales e internacionales para poder aprender continuamente.
- **Empatía:** Cuando evaluamos el trabajo de los otros lo hacemos pensando que todos lo hacemos lo mejor que podemos.
- **Pensamiento crítico:** Expresamos los desacuerdos y lo hacemos de manera constructiva.

Objetivos de calidad:

La UPF- BSM considera entre sus compromisos fundamentales la calidad y la mejora continua. Para articular la política de calidad de UPF-BSM se utiliza como base la [política de calidad de la UPF](#), que a su vez sigue los requerimientos de AQU y la legislación del marco normativo del espacio Europeo de Educación Superior.

La UPF-BSM se compromete a ofrecer servicios que aseguren el cumplimiento de los requerimientos identificados en el Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC) y los acordados con los diferentes grupos de interés. Para el cumplimiento de la política de calidad se consideran las cuatro líneas estratégicas del Centro.

Algunos indicadores asociados a los objetivos de calidad:

Indicadores	Área responsable y frecuencia medición	Meta/Objetivo
% grado de satisfacción de los estudiantes	Calidad - Anualmente	≥ 80%

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 15 de 43	

Indicadores	Área responsable y frecuencia medición	Meta/Objetivo
Tasa de rendimiento	Secretaría General y Dirección Académica del Centro - Anualmente	≥ 80%
Tasa de graduación	Secretaría General y Dirección Académica del Centro - Anualmente	≥ 80%
Tasa de inserción laboral	Servicio de Carreras Profesionales - Anualmente	≥ 80%
% estudiantes internacionales en Masters Oficiales	Secretaría General y Oficina Internacional - Anualmente	≥ 35%
% satisfacción del profesorado y personal de gestión	Recursos y Personas - Anualmente	≥ 8

3.3 Alcance del SGIC del Centro

El manual del SGIC describe el sistema de gestión de la calidad aplicado a los Másteres Universitarios de la UPF-BSM. Las titulaciones están especificadas en el apartado **"Titulaciones"**.

3.4 Responsables del SGIC del Centro

El órgano central responsable del SGIC es la Comisión de Calidad del Centro, que ha sido constituida y aprobada por el Consejo Rector.

La Comisión de Calidad está formada por los siguientes miembros:

1. Decano (presidente de la comisión)
2. Dirección General.
3. Gerencia.
4. Secretaría General.
5. Dirección de Recursos y Personas (representante de staff y servicios a estudiantes).
6. Vicedecano de Profesorado.
7. Jefe de estudios.
8. Dirección Académica del *Executive* MBA (representante de Directores Académicos de Título).
9. Dirección Académica del Máster Universitario en Gestión Financiera y Auditoría de la Empresa.
10. Profesorado *Core Faculty* del Centro (representante del profesorado).

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 16 de 43	

11. Dirección de Alumni y Relaciones Corporativas.
12. Representante de los estudiantes/egresados.
13. Dirección de programas.
14. Dirección de Calidad e Internacionalización (coordinador de la comisión).

Las principales funciones de la Comisión de Calidad del Centro son:

- Analizar y hacer seguimiento de los indicadores de calidad de las titulaciones.
- Revisar y aprobar los informes de seguimiento.
- Revisar y aprobar los autoinformes de acreditación.
- Elaborar, revisar y aprobar la política y los objetivos de calidad.
- Revisar el estado de los planes de mejora y hacer nuevas propuestas.

La Comisión de Autoevaluación Interna (CAI), constituida para los procesos de acreditación, velan por la evaluación y mejora continua de los Másteres Universitarios de la UPF-BSM. Los miembros del CAI en representación de todos los grupos de interés implicados son:

- Decano.
- Director/a General del Centro.
- Director/a de Calidad e Internacionalización.
- Director/a Académico/a del Título (de la titulación en proceso de acreditación).
- Profesorado (de la titulación en proceso de acreditación).
- Estudiante o graduado (de la titulación en proceso de acreditación).
- Director/a de Programas (de las titulaciones universitarias).
- Responsable de la Oficina Técnica de Calidad.

3.5 Seguimiento y mejora continua

Para garantizar la mejora continua y la calidad de las enseñanzas, el Centro se compromete en la medida, recogida y utilización de los resultados de formación (académicos, satisfacción e inserción laboral), así como en el análisis periódico de estos datos para la toma de decisiones.

Los principales mecanismos para la obtención y recogida de información son:

- Los sistemas de información internos, mediante los cuales se elaboran los indicadores de la titulación, con la evolución temporal sobre: rendimiento, abandono, graduación, eficiencia, satisfacción, desarrollo de prácticas profesionales, inserción laboral, etc.
- Expedientes de admisión para analizar los perfiles de los estudiantes (entrada y salida).
- **Las pruebas de evaluación a los estudiantes (TFM, ejercicios, exámenes...).**
- Las sugerencias, incidencias y reclamaciones de los diferentes grupos de interés.
- Las encuestas de satisfacción a los estudiantes, titulados, profesores, empleadores, así como al personal de gestión.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 17 de 43	

- La participación de los diferentes grupos de interés (estudiantes, personal de gestión, profesores y empleadores).
- Registros e indicadores asociados al SGIC.

Con esta información se elaboran informes de seguimiento y autoinformes de acreditación, como elementos principales para el control de la calidad de las titulaciones. Así mismo, se elabora el informe de revisión del SGIC, como elemento principal para el control de la calidad del centro. En los informes se establecen propuestas y acciones de mejora.

Los informes responden al conjunto de dimensiones exigidas en el [marco VSMA](#), en las guías AQU para: el seguimiento de las titulaciones, la acreditación, el diseño y certificación del SGIC y en las establecidas por el propio Centro y hacen un análisis suficiente de cada dimensión, aportando evidencias que permiten analizar objetivamente el correcto desarrollo de los programas formativos.


Por otra parte, los informes de acreditación elaborados por AQU son otro elemento importante para llevar a cabo la mejora continua.

Para la elaboración de dichos informes, el SGIC del centro dispone de los procedimientos: "PE0.0 Definición del SGIC, política y objetivos de calidad", "PE1.1 Seguimiento, análisis y mejora de las titulaciones", "PE1.4 Acreditación de las titulaciones" y "PMC Medición y seguimiento de la satisfacción".


3.6 Participación de los grupos de interés

El Centro integra diferentes mecanismos de participación de los grupos de interés para la mejora de la calidad de las titulaciones y del SGIC. Los diferentes grupos de interés y los canales de comunicación son los siguientes:

- Estudiantes (potenciales, actuales y antiguos alumnos):
 - A través de reuniones con el delegado del curso: es el canal de comunicación con el grupo de estudiantes y se llevan a cabo, como mínimo, trimestralmente.
 - A través del seguimiento individualizado de cada estudiante: es la aplicación de la coordinación docente y del plan de acción tutorial a través de las sesiones de tutorías con los estudiantes (grupales o individuales).
 - A través de las encuestas de satisfacción que los estudiantes reciben a lo largo del curso (proceso de admisión, expectativas iniciales, calidad del cuerpo docente, calidad del material, metodología docente, tutores del trabajo final de máster, desarrollo de prácticas académicas externas, grado de recomendación de los estudiantes, grado de cumplimiento de las expectativas, percepción del cuerpo docente, clima laboral al **personal de gestión, etc...**).
 - A través de las sugerencias, incidencias o reclamaciones de los estudiantes.
 - A través de la participación en actividades de *focus group* sobre las titulaciones.
 - A través de las encuestas de inserción laboral que responden los antiguos alumnos a un tiempo determinado después de la finalización del programa.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 18 de 43	

- A través de las sugerencias y comentarios recibidos en la fase de exposición pública de los autoinformes de acreditación, los planes de mejora de las titulaciones y la política y objetivos de calidad. Un estudiante forma parte de la Comisión de Calidad.
 - Los estudiantes y antiguos alumnos tienen en todo momento capacidad para expresar sus opiniones a la Dirección Académica del Centro y del Título y proponer mejoras en búsqueda de la excelencia de los programas.
- Personal de gestión:
- A través de la canalización de información recibida por los estudiantes, profesores, empresas que acogen a estudiantes en prácticas, empleadores y el resto del personal de gestión.
 - A través de las encuestas de clima laboral.
 - A través de la participación en la identificación de necesidades de formación.
 - A través de los resultados de las encuestas de satisfacción de actividades formativas.
 - A través de la participación en sesiones grupales y evaluación 360° de las titulaciones.
 - A través de las sugerencias y comentarios recibidos en la fase de exposición pública de los autoinformes de acreditación, los planes de mejora de las titulaciones y la política y objetivos de calidad. Asimismo, el personal de gestión forma parte de la Comisión de Calidad.
- Profesorado:
- A través de reuniones individuales de coordinación docente con el profesorado: la Dirección Académica, en función de la duración de la asignatura, mantiene una reunión/comunicación antes del comienzo de la asignatura, otra durante el transcurso de esta y una tercera al finalizar el período de evaluación de la asignatura. La Dirección Académica se encarga de revisar la planificación docente para que no exista solapamiento de contenido entre las diferentes asignaturas impartidas por diferentes profesores. Así mismo, la Dirección Académica vela para que el contenido de los materiales esté actualizado (bibliografía, material de lectura y casos de análisis), de modo que los estudiantes puedan adquirir las competencias previstas.
 - A través de reuniones generales de coordinación docente con el Claustro de profesorado: se lleva a cabo, como mínimo, una reunión de claustro al finalizar el curso y como preparación del siguiente ya que permite compartir el conocimiento transversal de los contenidos, el método pedagógico, la coordinación de los temas y valorar el seguimiento de la titulación. También es el mecanismo para que el equipo de profesores conozca el perfil del grupo al que van a impartir clases.
 - A través de las encuestas de satisfacción del profesorado para asegurar que disponen de todas las herramientas necesarias para impartir la docencia y asegurar la adquisición de competencias por parte de los estudiantes.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 19 de 43	

- A través de encuentros entre las direcciones académicas de las diferentes titulaciones con el objetivo de poner en común nuevas metodologías, actividades académicas y buenas prácticas que se llevan a cabo en los programas.
 - A través de las comunicaciones realizadas en los foros de la intranet para el caso de los programas online. El objetivo es que el profesorado pueda comunicarse con la Dirección Académica del Título y expresar sus opiniones.
 - A través de las sugerencias y comentarios recibidos en la fase de exposición pública de los autoinformes de acreditación, los planes de mejora de las titulaciones y la política y objetivos de calidad. El profesorado forma parte de la Comisión de Calidad.
 - El profesorado tiene en todo momento capacidad para expresar sus opiniones a la Dirección Académica del Centro y del Título y proponer mejoras en búsqueda de la excelencia de los programas.
- Sociedad, en particular empleadores o empresas que acogen a estudiantes en prácticas:
- A través de las encuestas de satisfacción que se aplican a las empresas que acogen a estudiantes en prácticas sobre el desarrollo de las prácticas profesionales de los estudiantes.
 - A través de reuniones y contacto continuo con el servicio de carreras profesionales, los empleadores ofrecen información relativa a las competencias y conocimientos que deberían disponer los estudiantes para mejorar la inserción laboral.
 - A través de las comunicaciones que se reciben en los diferentes eventos organizados por el Centro en donde participan empleadores, tales como conferencias, talleres, encuentros con estudiantes, *speed networking*, etc.

El SGIC del centro dispone del procedimiento “PMC0.0 Medición y seguimiento de la satisfacción”, donde quedan expresadas las diferentes herramientas para medir la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Así mismo, en cada proceso del SGIC se muestra la intervención de los grupos de interés.

3.7 Información pública

La UPF-BSM publica periódicamente información actualizada sobre las titulaciones aplicando los criterios incluidos en la guía de seguimiento de las titulaciones oficiales publicada por AQU. Se dispone de un espacio público en la web que incluye información sobre el acceso y los objetivos de la titulación, el plan de estudios, la Dirección Académica del Título y el profesorado, la metodología, las prácticas externas, las becas y financiación, el trabajo final de Máster, los indicadores referentes a los resultados académicos y de satisfacción, entre otros.

<https://www.bsm.upf.edu/es/compromiso-con-la-calidad/evaluacion-indicadores>

Así mismo, el Centro publica y hace accesible toda la información general sobre [información institucional](#), [sesiones informativas](#), [admisión y matriculación](#), [condiciones generales del Centro](#), [becas y financiación](#), [Welcome Service](#), [servicio de carreras profesionales](#), [Alumni](#) y [UPF Merchandising](#).

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 20 de 43	

Los estudiantes y profesores disponen de un aula virtual ([eCampus](#)), con acceso a todos los materiales del programa, incluyendo las guías docentes, así como a la información sobre notas, foros, etc. Estas informaciones son de acceso restringido.


Los resultados académicos y de satisfacción, los informes de seguimiento, autoinformes de acreditación, entre otros de las titulaciones oficiales están publicados y puede accederse mediante el siguiente link de la página web del Centro:

<https://www.bsm.upf.edu/es/compromiso-con-la-calidad/evaluacion-indicadores>

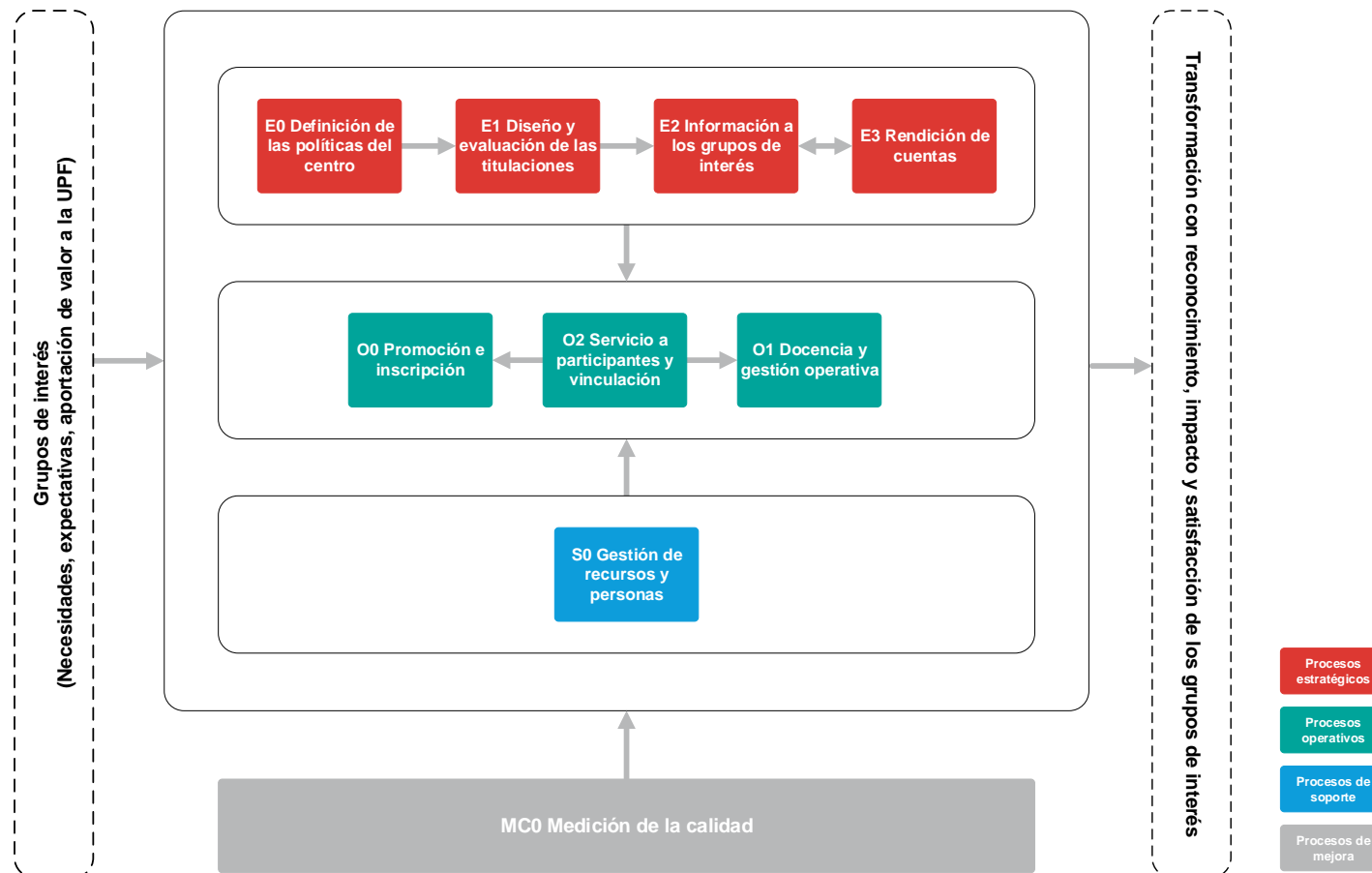
El espacio "[Compromiso con la calidad](#)" está disponible para que los diferentes grupos de interés puedan acceder al manual de calidad, la política de calidad, el manual de procedimientos y el plan de mejora del SGIC.


En las encuestas de satisfacción los estudiantes valoran la información disponible en la página web lo que permite detectar mejoras.

El SGIC del Centro incluye el procedimiento "**PE2.0 Información a los grupos de interés**" para garantizar la publicación periódica de la información relativa a las distintas titulaciones.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 21 de 43	

3.8 Mapa de Procesos



	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 22 de 43	

3.9 Procesos

Los elementos que integran el SGIC han sido establecidos, documentados, implantados, mantenidos y mejorados continuamente, de acuerdo con los requisitos establecidos en el programa AUDIT y en la Guía para la Certificación de la Implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad (SGIC).

Los procesos del SGIC están clasificados como estratégicos, operativos, de soporte y de mejora e interaccionan y se definen mediante la siguiente estructura documental:

1. Mapa de Procesos
2. Procesos
3. Procedimientos

Tabla de equivalencias entre los procedimientos del sistema, los requisitos de AUDIT y la guía para la certificación de la implantación el SGIC de AQU:

Proceso / procedimiento		1.0	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	Dimensión certificación
PE0 Definición de las políticas del centro	PE0.0 Definición del SGIC, política y objetivos de calidad								Dimensión 1
	PE0.1 Establecimiento de normativas								
PE1 Diseño y evaluación de las titulaciones	PE1.0 Diseño, modificación y aprobación de titulaciones								Dimensión 2
	PE1.1 Seguimiento, análisis y mejora de las titulaciones								
	PE1.2 Extinción de las titulaciones								
	PE1.3 Revisión del portafolio								
	PE1.4 Acreditación de las titulaciones								
PE2 Información a los grupos de interés	PE2.0 Información a los grupos de Interés								Dimensión 6
PE3 Rendición de cuentas	PE3.0 Análisis de resultados								Dimensión 6
PO0 Promoción e inscripción	PO0.1.0 Comunicación y captación de interesados								Dimensión 3
	PO0.1.1 Admisión								
	PO0.1.2 Matriculación								
	PO0.1.3 Asignación de becas								



Proceso / procedimiento		1.0	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	Dimensión certificación
	PO0.1.4 Baja y otras peticiones								
PO1 Docencia y gestión operativa	PO1.0 Planificación, impartición de la docencia y acción tutorial								Dimensión 3
	PO1.1 Gestión operativa de los programas								
	PO1.2 Prácticas académicas externas								
	PO1.3 Coordinación docente y metodológica								
	PO1.4 Gestión de incidencias, quejas y sugerencias								
	PO1.5 Gestión del trabajo final de Máster (TFM)								
PO2 Servicio a participantes y vinculación	PO2.0 <i>Welcome Service</i>								Dimensión 3
	PO2.1 Servicio de orientación y desarrollo profesional								
	PO2.2 Movilidad								
	PO2.3 Gestión de títulos y certificados académico								
	PO2.4 Alumni								
PS0 Gestión de recursos y personas	PS0.0.0 Definición de la política del personal académico								Dimensión 4 y 5
	PS0.0.1 Identificación de necesidades, convocatoria, selección y contratación personal académico								
	PS0.0.2 Formación y desarrollo del personal académico								
	PS0.0.3 Evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento del personal académico								
	PS0.1.0 Definición de la política del personal de gestión								
	PS0.1.1 Identificación de necesidades, reclutamiento y selección del personal de gestión								
	PS0.1.2 Evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento del personal de gestión								
	PS0.1.3 Formación y desarrollo del personal de gestión								
	PS0.2.0 Gestión de los recursos materiales								
	PS0.2.1 Gestión de los servicios								
	PS0.3 Gestión de la documentación								

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 24 de 43	

Proceso / procedimiento		1.0	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	Dimensión certificación
PMCO Medición de la calidad	PMCO.0 Medición y seguimiento de la satisfacción								Dimensión 6

Dimensiones para el diseño:

- 1.0 Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad.
- 1.1 Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos.
- 1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes.
- 1.3 Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de administración y servicios.
- 1.4 Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios.
- 1.5 Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados.
- 1.6 Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones.

Dimensiones para la certificación:

- Dimensión 1. Revisión y mejora del SGIC.
- Dimensión 2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos.
- Dimensión 3. Enseñanza-aprendizaje y apoyo a los estudiantes.
- Dimensión 4. Personal académico.
- Dimensión 5. Recursos materiales y servicios.
- Dimensión 6. Información pública y rendición de cuentas.

3.9.1 Procesos estratégicos

PE0 - Definición de las políticas del centro

Este proceso contempla:

- Definición del SGIC, política y objetivos de calidad, "PE0.0"
- **Establecimiento de normativas, "PE0.1"**

El Centro consolida una cultura de calidad apoyada en un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC), que incluye una política y unos objetivos de calidad que son conocidos y accesibles públicamente para todos los grupos de interés (PE0.0).


<https://www.bsm.upf.edu/es/compromiso-con-la-calidad>

El SGIC, la política y los objetivos de calidad, se revisan y mejoran de forma periódica para asegurar su vigencia y mantener la efectividad y es la Comisión de Calidad del Centro el órgano responsable de dichas acciones, implicando a los diferentes grupos de interés. El resultado se concreta en un informe de revisión que recoge, entre otros, las modificaciones y propuestas de mejora.

Por otra parte, el proceso contempla las normativas aplicables a la titulación y el Centro pone a disposición de todos los grupos de interés (web del Centro) las normativas académicas y de funcionamiento que siguen el marco de referencia de la Universidad Pompeu Fabra. La secretaria general es quien revisa o elabora el marco normativo que posteriormente es aprobado por el Comité Ejecutivo del Centro.

PE1 - Diseño y evaluación de las titulaciones

Este proceso contempla:

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 25 de 43	

- Diseño, modificación y aprobación de las titulaciones, **"PE1.0"**
- Seguimiento, análisis y mejora de las titulaciones, **"PE1.1"**
- Extinción de las titulaciones, **"PE1.2"**
- Revisión del portafolio, **"PE1.3"**
- Acreditación de las titulaciones, **"PE1.4"**

Los programas formativos que se realizan en la UPF-BSM se alinean con las distintas áreas de conocimiento de la UPF.

El área de Dirección Académica del Centro diseña nuevas propuestas siguiendo las normativas de AQU y de la Universidad Pompeu Fabra, bien a través de la detección de necesidades del mercado o a través del envío proactivo por parte de los diferentes grupos de interés y. Éste evalúa su interés, para posteriormente hacer partícipe al Comité Ejecutivo del Centro y así evaluar prioridades y viabilidad económica. Posteriormente es el Consejo de Estudios, órgano formado por los directores de todos los departamentos de la UPF (o quien ellos deleguen) y una representación del mundo profesional y empresarial, quien evalúa la propuesta a nivel académico y emite una resolución.

Si el informe del consejo de Estudios es favorable, se eleva al Consejo de Gobierno/Consejo Rector, órganos compuestos por el rector, el vicerrector adjunto, el Comisionado para la estrategia del grupo UPF, y diferentes vocales del mundo empresarial. Una vez aprobado se elabora la propuesta (memoria) siguiendo las directrices marcadas por la agencia de la calidad evaluadora bajo la supervisión y asesoramiento de la Oficina de Programación y Planificación de Estudios (OPPE) de la UPF, quien una vez finalizada la propuesta inicia el proceso de aprobación por parte de los órganos competentes de la UPF, quienes gestionan la aprobación oficial.

En la definición de la memoria de título que se enviará a los órganos externos para su aprobación oficial (AQU, DGU y Consejo de Universidades) se sigue las guías que a tal efecto redactó AQU, así como los reglamentos y normativas de la UPF. En la memoria se incluyen todos los apartados necesarios para su aprobación, incluidos los requisitos de acceso y de admisión, así como los perfiles de ingreso y egreso.

El mismo proceso es válido para las modificaciones y reverificaciones de programas existentes fruto de la reflexión tras la impartición de los títulos (**"PE1.1" y "PE1.3"**), donde las distintas áreas del Centro analizan la información sobre diferentes aspectos (resultados académicos, gestión operativa, interés del mercado, **resultados de calidad...**).

Con toda la información disponible de cada programa se elabora un informe de seguimiento y se decide sobre propuestas de extinción **"PE1.2"**, **cambio o mantenimiento de cada titulación. Asimismo, es de gran ayuda para identificar nuevas oportunidades.** Los resultados se presentan a la Comisión de Calidad del Centro y al Consejo de Estudios / Consejo Rector. El Equipo de Dirección Académica actúa sobre cada programa en función de las decisiones tomadas.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 26 de 43	

En el caso de las titulaciones que se decidan acreditar, el área de Dirección Académica del Centro junto con el área de Calidad, planifica, en base al calendario de acreditación e indicaciones que proporciona la Oficina Técnica de Calidad de la UPF (“PE1.4”).

PE2. Información a los grupos de interés

Este proceso contempla:

- Información a los grupos de interés, “PE2.0”

Ver apartado “Información pública” del manual del SGIC.

PE3. Rendición de cuentas

Este proceso contempla:

- Análisis de resultados, “PE3.0”

Para garantizar la mejora continua y la calidad de las enseñanzas, el Centro se compromete en la recopilación de información y el análisis de los resultados del sistema de garantía interna de la calidad (SGIC) y los de formación (académicos, satisfacción e inserción laboral).

Los mecanismos de recogida de información quedan definidos en el apartado “Seguimiento y mejora continua” del manual.

Con esta información se elaboran informes de seguimiento y autoinformes de acreditación, como elementos principales para el control de la calidad de las titulaciones. Así mismo, se elabora el informe de revisión del SGIC, como elemento principal para el control de la calidad del centro. En cada uno de los informes se establece un plan de mejora.

Los informes responden al conjunto de dimensiones exigidas en el [marco VSMA](#), en las guías de diseño y certificación de AQU y en las establecidas por el propio Centro y hacen un análisis suficiente de cada dimensión, aportando evidencias que permiten analizar objetivamente el correcto desarrollo de los programas formativos.

Por otra parte, los informes de acreditación elaborados por AQU son otro elemento importante para llevar a cabo la mejora continua.

Para la elaboración de dichos informes, el SGIC del Centro dispone de los procedimientos: “PE0.0 Definición del SGIC, política y objetivos de calidad”, “PE1.1 Seguimiento, análisis y mejora de las titulaciones”, “PE1.4 Acreditación de las titulaciones” y “PMC0.0 Medición y seguimiento de la satisfacción”.

Las diferentes áreas que forman parte de los comités ejecutivos analizan y proponen las acciones que componen los planes de acción.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 27 de 43	

Anualmente, la Comisión de Calidad del Centro, realiza un seguimiento de los diferentes informes y de los resultados de calidad de cada programa y, a su vez, son revisados por el Consejo de Estudios.

3.9.2 Procesos operativos: Orientación a los estudiantes

PO.0 Promoción e inscripción

Este proceso contempla:

- **Comunicación y captación de interesados, "PEO0.1.0"**
- Admisión, "PEO0.1.1"
- Matriculación, "PEO0.1.2"
- Asignación de becas, "PEO0.1.3"
- Baja y otras peticiones, "PEO0.1.4"

El área de Marketing Corporativo, junto con los Asesores de Programa, elaboran un *planning* comercial.

Toda la información del programa está disponible en la web, así como en los soportes necesarios para garantizar la llegada de la información a los interesados. Además, se realizan sesiones informativas de los **programas y los asesores de programa están disponibles para aconsejar y resolver dudas "PO0.1.0"**.

Además, el candidato, puede **solicitar una beca "PO0.1.3"**, ayuda económica o la aplicación de cualquier descuento disponible, en base a los acuerdos establecidos, siempre y cuando cumpla con las condiciones o requisitos.


La admisión "PO0.1.1" inicia Una vez el interesado abona el importe de solicitud de admisión y ha entregado la documentación requerida para su acceso y admisión a través de e-Secretaría, se inicia el proceso y es a partir de este momento cuando se inicia la revisión de cada una de las solicitudes de admisión por parte de los distintos agentes que intervienen en el proceso.

En un primer momento se revisa la documentación (ésta en formato digital) para comprobar que la titulación de procedencia es adecuada para el acceso a la titulación. Esta revisión se lleva a cabo desde Secretaría General, que utiliza como marco (1) la regulación de acceso establecida en el Real Decreto 1393/2007 y sus actualizaciones posteriores, así como (2) lo que se establece en la memoria de cada titulación para la admisión.

Si se precisa, la Vicegerencia de docencia de la UPF ofrece asesoramiento.

Una vez Secretaría general ha revisado que el interesado cumple con los requisitos, su estado se transforma en candidato.

Existe un calendario de fechas de admisión, también denominadas como rondas de admisión, de forma que los candidatos conocen exactamente cuándo se va a procesar su candidatura y la fecha de comunicación de la resolución de la misma. Pueden consultar, también a través de e-Secretaría, el estado de su candidatura.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 28 de 43	

Una vez se ha revisado la documentación, se activa el análisis del candidato por parte del Comité de Admisiones mediante la valoración de la documentación y en caso de que así se haya establecido, mediante la realización de una entrevista. Todo ello queda establecido en las especificaciones integradas en el manual de e-Secretaría, a modo de orientación para cada uno de los agentes que intervienen en el proceso (Comité de Admisiones).

Con la decisión final, se resuelve la candidatura, en uno u otro sentido, y se procede a la comunicación según el calendario mencionado. En caso de denegación de la candidatura, se comunica al interesado y se procede a la devolución del importe de solicitud de admisión. En caso que el candidato se dé de baja por voluntad propia, no se procede a la devolución del importe pagado y su plaza queda disponible para otro candidato.

En caso que el candidato reciba una admisión condicionada, deberá presentar los documentos necesarios en el plazo acordado.

El candidato deberá realizar unos complementos formativos, en caso de que la Dirección Académica de Título así lo haya sugerido.

La matriculación "PO0.1.2" surge como consecuencia de una solicitud de admisión a un programa, de una solicitud de repetición, de una renuncia previa, de una baja después de matrícula o de un reconocimiento de una titulación anterior, en la mayoría de casos de un título propio a un título oficial.

Una vez el candidato es admitido y para garantizar la reserva de plaza, tiene que abonar el 25% del importe total de matrícula. El pago completo debe haberse realizado antes del inicio del programa. En caso de que se le haya concedido una beca talento, el importe a abonar podrá variar.

En paralelo a su matriculación, y siempre antes del inicio del programa, se requiere la presentación física de las copias con compulsas originales y en caso necesario, debidamente legalizadas, de los documentos originales de titulación y expediente académico, para su comprobación y posterior archivo. La UPF lleva a cabo una auditoría, con periodicidad anual, sobre una muestra de todos estos expedientes generados por los alumnos matriculados.

Una vez el candidato admitido resulta matriculado, se convierte en estudiante y los agentes que intervienen son los Gestores de Programa, que lo acompañarán a lo largo de todo el proceso formativo.

En caso de que el matriculado se dé de baja ("PEO0.1.4") y en función del periodo en que lo realice y lo que se establezca en las condiciones generales de contratación, puede solicitar la devolución del importe abonado.

PO1 Docencia y gestión operativa

Este proceso contempla:

- Planificación, impartición de la docencia y acción tutorial, "PEO1.0"
- Gestión operativa de los programas, "PEO1.1"

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 29 de 43	

- **Prácticas académicas externas, "PEO1.2"**
- **Coordinación docente y metodológica, "PO1.3"**
- Gestión de incidencias, quejas y sugerencias, **"PEO1.4"**
- Gestión del trabajo final de master (TFM), **"PEO1.5"**

La Dirección Académica de Centro junto con la Dirección Académica de la Titulación, asignan el profesorado y elaboran el calendario académico, siguiendo los criterios establecidos en la memoria del título y la política del personal académico **"PO1.0"**.

El equipo de Dirección Académica de Centro define las líneas estratégicas de desarrollo del modelo educativo de la UPF-BSM y coordina con cada Dirección Académica de Título los requerimientos específicos de cada programa en relación a metodologías de aprendizaje, tecnologías educativas y orientación académica.

La Dirección Académica de Título lleva a cabo reuniones o comunicaciones periódicas de claustro para comunicar al profesorado la planificación a seguir de los programas y se especifica lo que se espera de ellos, en relación a los contenidos y las actividades a desarrollar **"PO1.3"**.

Así mismo, en conjunto con la Dirección Académica de Centro, se asegura que se sigan las directrices elaboradas por el centro, se garantiza que se cumpla con el plan de estudios, que no exista solapamiento en los contenidos, se definen los criterios de evaluación y que el profesorado esté implicado a lo largo de la impartición de la materia o asignatura.

Antes del inicio de la formación, el gestor de programas planifica los recursos necesarios para la impartición del programa. Paralelamente, el área de Innovación Docente, planifica los recursos académicos online y crea el aula virtual de **los programas "PO1.1"**.

El gestor de programas contacta a los estudiantes para darles la bienvenida y les ofrece su apoyo y asesoramiento en aquello que precisen. Además, en la modalidad *online* se realiza un periodo de familiarización con el aula virtual. El gestor de programas será la persona de referencia durante todo el ciclo formativo y velará por el buen funcionamiento del programa.

Al inicio del curso, los estudiantes reciben la guía del programa, que incluye todos los aspectos relacionados con la metodología y el proceso formativo, así como los criterios de evaluación y cualquier otra información relevante.

Los estudiantes pueden consultar el aula (eCampus) asignada de las sesiones presenciales previstas en el programa. En todos los casos los estudiantes disponen de un aula virtual con los materiales académicos y otras actividades, así como las notas de las pruebas de evaluación que realizan a lo largo del programa.

En la gestión operativa del programa se tiene cuenta la preparación de los materiales académicos, los recursos necesarios (aulas, elementos técnicos, etc.), la participación de profesores/tutores, la gestión de la asistencia o de la participación (programas online) y el seguimiento del rendimiento académico del estudiante. Periódicamente, se evaluará la satisfacción del estudiante mediante encuestas de calidad.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 30 de 43	

Los estudiantes de las titulaciones oficiales realizan un trabajo final de Máster (TFM) para asegurar y demostrar el aprendizaje adquirido a lo largo del programa. El TFM es el instrumento que permite provocar la reflexión compartida y la retroalimentación entre los participantes alrededor de los retos, problemáticas y oportunidades reales del entorno de una forma diversa y eminentemente **práctica "PO1.5"**.

El estudiante puede solicitar, además de las prácticas académicas externas curriculares que en general forman parte del plan de estudios de las titulaciones, prácticas académicas extracurriculares. En cualquier de los casos, el Servicio de Carreras Profesionales valora los intereses y brinda asesoría al estudiante desde el inicio de sus estudios **"PO1.2"**.

Aunque los problemas o dificultades que pudieran surgir a lo largo del proceso formativo se intentan resolver de inmediato a través de las personas que están en contacto directo con los estudiantes, el Centro dispone de un proceso de Gestión de incidencias, quejas y sugerencias, donde el estudiante o cualquier grupo de interés remite su consulta a la persona de contacto directo en su día a día (por norma general, los gestores de programas) y ésta se gestiona por parte del área implicada, **"PO1.4"**.

Tras el desarrollo del programa y el cumplimiento de la planificación, los resultados académicos quedan reflejados en el acta académica.

El profesorado y los tutores son evaluados por los estudiantes a través de encuestas de satisfacción donde plasman su opinión.

La Dirección Académica de Centro vela por el buen cumplimiento del programa y de los contenidos académicos y da seguimiento a los resultados de las encuestas de satisfacción.

Anualmente, se recogen resultados y se rinden cuentas sobre el rendimiento de los estudiantes a través del informe de seguimiento o del autoinforme de acreditación, incluyendo indicadores de satisfacción, los porcentajes de aptos y no aptos por programa, así como del rendimiento, abandono o de la eficiencia.

PO2 Servicio a participantes y vinculación

Este proceso contempla:

- *Welcome Service*, **"PEO2.0"**
- **Servicio de orientación y desarrollo profesional**, **"PEO2.1"**
- **Movilidad**, **"PEO2.2"**
- **Gestión de títulos y certificados académicos**, **"PO2.3"**
- **Alumni**, **"PEO2.4"**

El Centro vela por la eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje a través de servicios de orientación y vinculación profesional.

Todos los estudiantes matriculados tienen a su disposición a los asesores de programa para cualquier duda antes del inicio del programa, y a los gestores de programa, a partir del inicio del mismo.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 31 de 43	

El estudiante es acogido de forma personalizada desde la primera fase de contacto con el Centro a través del servicio de *Welcome Service* "PO2.0".

Desde el Servicio de Carreras Profesionales (SCP), se promueven relaciones estrechas de colaboración a largo plazo con empresas e instituciones, asesorando a las empresas en la gestión de ofertas y la búsqueda de talento para posiciones abiertas de prácticas académicas y de empleo "PO2.1".

Así mismo, se diseñan talleres de formación y asesoramiento "BSM Talent UP" para todos los estudiantes.

El programa es un itinerario para fomentar la empleabilidad. Incluye talleres de autoconocimiento, descubrimiento del propósito profesional, formación en habilidades y competencias, tácticas para potenciar la marca personal, estrategias de búsqueda de empleo, técnicas para superar entrevistas y eventos para fomentar el contacto entre el estudiante y el mundo profesional.

El SCP publica ofertas a través de la plataforma y facilita información de foros de empleo y de otras actividades externas que pueden ser de interés para los estudiantes (como por ejemplo los foros de empleo UPFeina y Jobarcelona).

La movilidad internacional de estudiantes "PO2.2", tanto de entrada (*incoming*) como de salida (*outgoing*), está desarrollándose progresivamente para incluir la movilidad curricular (con reconocimiento académico en el plan de estudios en el cual está inscrito el estudiante en origen) como no-curricular (no reconocida en el plan de estudios en el que está inscrito el estudiante en origen).

En todo momento, los estudiantes pueden solicitar, a partir del momento en el que están matriculados, cualquier tipo de certificado académico (matrícula, superación, finalización, etc.), siempre y cuando estén al corriente de pago y de la entrega de la documentación requerida **correspondiente "PO2.3"**.


Se ofrece a los antiguos alumnos ("PO2.4") una actualización permanente de las tendencias y motores que definen la sociedad actual y se les conecta con un amplio ecosistema de talento multidisciplinar para amplificar sus oportunidades e impulsar su rol como agentes de cambio. Mediante la creación de esta red de talento diverso, se fomenta la vinculación y se generan oportunidades entre los antiguos alumnos y la UPF-BSM.

3.9.3 Procesos de soporte

PS0 Gestión de recursos y personas

Este proceso contempla:

- Definición de la política del personal académico, "PS0.0.0"
- Identificación de necesidades, convocatoria, selección y contratación personal académico, "PS0.0.1"
- Formación y desarrollo del personal académico, "PS0.0.2"
- Evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento del personal académico, "PS0.0.3"
- Definición de la política del personal de gestión, "PS0.1.0"

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 32 de 43	

- Identificación de necesidades, reclutamiento y selección del personal de gestión, **"PS0.1.1"**
- Evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento del personal de gestión, **"PS0.1.2"**
- Formación y desarrollo del personal de gestión, **"PS0.1.3"**
- **Gestión de los recursos materiales, "PS0.2.0"**
- **Gestión de los servicios, "PS0.2.1"**
- Gestión de la documentación, **"PS0.3"**

Referente al cuerpo docente, el centro tiene definida la política del personal académico que incluye (**"PS0.0.0"**):


- Descripción de la organización y estructura del profesorado
- Régimen de dedicación de la docencia
- La relación con la UPF y los departamentos para determinar la colaboración del profesorado afiliado (normativa para la adscripción de centros docentes de enseñanza superior a la UPF y artículo 83 de la ley orgánica de universidades)
- Roles y líneas de actuación del profesorado
- Plan de carrera del profesorado
- Política de retribución
- Identificación de necesidades, reclutamiento y selección del personal académico
- Formación y desarrollo del profesorado
- Evaluación del desempeño y reconocimiento del personal académico

El personal académico del centro se clasifica de la siguiente manera (**"PS0.0.1"**):

- *Core Faculty*:
 - o Profesorado BSM
 - o Afiliados UPF
- Resto de profesores y colaboradores docentes

El personal docente se compone de profesores contratados a plena dedicación, a tiempo parcial y externos (visitantes, ayudantes, etc.) y la carga de trabajo se subdivide en: docencia, actividad investigadora, gestión, representación del centro y transferencia del conocimiento. El Vicedecano de Profesorado planifica la actividad docente del centro y mantiene la base de datos del profesorado.

Además de la impartición de las asignaturas, se promueve la actividad investigadora como herramienta indispensable para garantizar una enseñanza actualizada e innovadora. Para lo relacionado con la investigación, se ha creado un grupo conformado por los profesores que tienen como finalidad realizar publicaciones interdisciplinarias en revistas académicas y científicas. El grupo persigue potenciar, explotar y desarrollar las especialidades de cada profesor dando la oportunidad de participar en proyectos de investigación para cada línea de especialidad, así como otras actividades relacionadas con la transferencia de conocimiento (publicaciones, congresos, ponencias, etc.).

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 33 de 43	

La contratación del profesorado propio de la BSM corresponde al titular del centro, el cual ha de solicitar con carácter previo a la formalización de los contratos la venia docendi de la UPF, tal como se recoge en la Normativa para la adscripción de centros docentes de enseñanza superior en la UPF, aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 4 de febrero de 1998.

Respecto al profesorado de la UPF que así mismo imparte docencia en la BSM, la participación de éste en los programas organizados por la BSM está prevista en el art. 83 de la LOU. Esta disposición remite a la Universidad titular la regulación del procedimiento de autorización de estas colaboraciones. Siguiendo esta previsión, el 7 de febrero de 2013 tuvo lugar la firma del Acuerdo Marco entre la UPF y el entonces denominado IDEC para la tramitación de este tipo de contratación prevista en el art. 83 LOU. Este convenio Marco ha ido incorporando anexos y adendas.

La formación y el desarrollo del personal académico son uno de los ejes centrales de la Institución para garantizar la adecuación continua de los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar con efectividad las funciones del cuerpo docente (“PS0.0.2”).

De acuerdo a los criterios definidos en la política del personal académico, la UPF-BSM evalúa de manera permanente al profesorado con la finalidad de brindar a los estudiantes una formación de calidad, en este sentido, la evaluación consta de tres aspectos fundamentales (“PS0.0.3”):

- Evaluación de la enseñanza
- Evaluación de la investigación y desarrollo
- Evaluación del liderazgo y servicio

Con la finalidad de identificar oportunidades para mejorar el apoyo al cuerpo docente, se llevan a cabo encuestas de satisfacción al profesorado. Por otra parte, los profesores son evaluados periódicamente por los estudiantes a través de las encuestas de satisfacción programadas al final de cada asignatura o materia (PMCO.0 Medición y seguimiento de la satisfacción).

Los resultados son remitidos a las direcciones académicas quienes a su vez los revisan con cada uno de los profesores. Si las evaluaciones están por debajo de un umbral determinado, se analizan las causas y normalmente este profesor no participa en las siguientes ediciones.

En referencia al personal de gestión, el centro dispone de una política que incluye (“PS0.1.0”):

- Aspectos relacionados con la selección, contratación y condiciones laborales.
- La definición de las funciones de los puestos de trabajo.
- Las competencias del perfil profesional, los requisitos suficientes de titulación, la formación, habilidades y experiencia de las personas.
- La sistemática de asignación de funciones y responsabilidades.
- Evaluación continua del desempeño en el puesto de trabajo.
- Los aspectos relacionados con la promoción y el reconocimiento.
- La formación y desarrollo profesional.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 34 de 43	

Las necesidades de personal se detectan, a partir de las propuestas hechas por las diferentes áreas, con el fin de garantizar el desarrollo de las actividades y la consecución de los objetivos establecidos. Se analiza la posibilidad de promoción de las personas ya contratadas como criterio fundamental para cubrir vacantes. En el caso de que la necesidad no quede cubierta, se inicia un proceso de reclutamiento y selección externo (“PS0.1.1”).

Se lleva a cabo un seguimiento de la consecución de objetivos del personal de gestión que sirve para garantizar la calidad en los servicios y **velar por el bienestar (“PS0.1.2”)**.

La formación y el desarrollo del personal de gestión son uno de los ejes centrales de la Institución para garantizar la adecuación continua de los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar con efectividad las funciones esenciales de los diferentes puestos de trabajo encomendados al personal (“PS0.1.3”).

Para garantizar la prestación del servicio se establecen dos procedimientos para la gestión de los recursos materiales y de los servicios.

Los recursos materiales provienen de necesidades o mejoras de (“PS0.2.0”):

- Espacios e instalaciones.
- Equipamientos.
- TIC.
- Necesidades docentes: Recursos audiovisuales y/o materiales para la impartición de la docencia.


Mientras que los servicios **provienen de necesidades o mejoras de (“PS0.2.1”):**

Servicios de atención al estudiante:

- Reserva de aulas/salas.
- Bibliotecas.
- Acceso a las instalaciones.
- Cafetería.
- Reprografía.
- *Helpdesk*.

Servicios internos:

- Limpieza
- Reparación o mantenimiento de las instalaciones y de los equipos audiovisuales.
- Servidores, intranet, wifi, apoyo informático, etc.
- Viajes y contratación de servicios.
- **Servicios complementarios (prensa...).**
- Grabación de eventos, servicios de traducción, logística de eventos (**graduación, inauguración...**).

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 35 de 43	

3.9.4 Procesos de mejora

MC0 Medición de la satisfacción

La UPF-BSM establece las acciones necesarias para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes, del personal académico y de gestión, y proponer acciones de **mejora "PMC0.0"**.

Las herramientas que se emplean para medir la percepción de la satisfacción son:

- Encuestas de satisfacción de los estudiantes en el proceso de admisión y las expectativas iniciales.
- Encuestas de satisfacción de los estudiantes frente a la calidad del cuerpo docente.
- Encuestas de satisfacción de los estudiantes frente a las asignaturas, la coordinación entre temas, la calidad del material, la metodología de enseñanza, la actualidad de los temas y la aplicabilidad práctica.
- Grado de cumplimiento de las expectativas de los estudiantes a mitad del ciclo formativo.
- Encuestas de satisfacción de los estudiantes frente a los tutores o mentores del proyecto final.
- Encuestas de satisfacción del profesorado frente a la coordinación entre los docentes, soporte institucional y valoración general del programa.
- Tutorías: de prácticas académicas externas, de trabajo final de Máster, por parte del profesorado y la Dirección Académica del Título.
- Satisfacción de los estudiantes frente al desarrollo de las prácticas profesionales (ver procedimiento O1.2 Prácticas académicas externas).
- Grado de cumplimiento de las expectativas, recomendación y valoración global de los estudiantes al finalizar el ciclo formativo.
- Grado de recomendación de los estudiantes al finalizar el ciclo formativo (Net Promoter Score NPS).
- Sugerencias de los estudiantes sobre los aspectos positivos y a mejorar del programa.
- Incidencias o reclamaciones de los estudiantes (ver PO1.4 Procedimiento gestión de sugerencias, incidencias o reclamaciones).
- Tasa de empleabilidad y de adecuación del trabajo a los estudios de los antiguos alumnos (ver procedimiento PO2.1 Servicio de orientación y desarrollo profesional).
- Clima laboral en la organización (ver procedimiento PS0.1.3 Procedimiento evaluación desempeño, promoción y reconocimiento de personas).
- Reuniones con delegados de las diferentes titulaciones.
- *Focus group* y evaluación 360° de los títulos.

El área de calidad es quien gestiona la recogida de información. Los datos recogidos son enviados a una empresa externa para su tabulación. Una vez registrados los datos, se realizan los informes de calidad que posteriormente son distribuidos a los diferentes grupos de interés y que sirven para dar seguimiento, analizar y mejorar el desarrollo de la formación y a su vez sirven de *input* para otros procedimientos del sistema de gestión interna de la calidad.

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 36 de 43	

Uno de los propósitos del centro es velar por la excelencia en la formación durante el curso académico y para ello establece como objetivo de calidad que, como mínimo, el 80% de los estudiantes estén satisfechos y recomienden el programa formativo cursado.


Con el conjunto de informes realizados se elabora a mitad y al final del ciclo formativo, un ranking de indicadores de satisfacción. Así mismo, estos datos sirven de entrada para los informes de seguimiento, autoinformes de acreditación e informes de revisión SGIC.

3.10 Tabla general de indicadores

Los indicadores que tiene definido el Centro para el análisis del funcionamiento de las titulaciones y del SGIC son los siguientes:

Indicadores de los procesos estratégicos:

Proceso		Procedimiento		Indicador
Definición de las políticas del centro	PE0	Definición del SGIC, política y objetivos de calidad	PE0.0	% de propuestas de mejora del SGIC cerradas en el plazo establecido
		Establecimientos de normativas	PE0.1	% de grado comprensión del marco normativo
Diseño y evaluación de las titulaciones	PE1	Diseño, modificación y aprobación de las titulaciones	PE1.0	% de titulaciones presentadas a los órganos externos que son verificadas % de modificaciones presentadas aprobadas
		Seguimiento, análisis y mejora de las titulaciones	PE1.1	% de propuestas de mejora cerradas en el plazo establecido % de consecución favorable de las propuestas en el plazo establecido
		Extinción de las titulaciones	PE1.2	# de programas extinguidos
		Revisión del portafolio	PE1.3	% de programas con una puntuación ≥ 6
		Acreditación de las titulaciones	PE1.4	% de programas que consiguen la acreditación

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 37 de 43	

Proceso		Procedimiento		Indicador
Información a los grupos de interés	PE2	Información a los grupos de interés	PE2.0	% satisfacción de los estudiantes con la información pública (encuesta inicial)
Rendición de cuentas	PE3	Análisis de resultados	PE3.0	% satisfacción con la forma de analizar los resultados


Indicadores de los procesos operativos:

Proceso		Procedimiento		Indicador
Promoción e inscripción	PCO-0	Comunicación y captación de interesados	PO0.1.0	# solicitudes información # preinscripciones (solicitudes de admisión) % solicitudes por canales de información % satisfacción del estudiante respecto al proceso de información y admisión
		Admisión	PO0.1.1	% admitidos y no admitidos por título
		Matriculación	PO0.1.2	# de plazas ofertadas de nuevo acceso # matriculados (nuevo ingreso, parciales) Distribución de los estudiantes matriculados en función de la universidad de procedencia Media de créditos matriculados por estudiante % morosos documentales
		Asignación de becas	PO0.1.3	% becas concedidas sobre candidatos que cumplen con los requisitos




Código	M-1
Versión	06
Fecha	26 de noviembre 2019
Página 38 de 43	

Proceso		Procedimiento		Indicador
		Baja y otras peticiones	PO0.1.4	% bajas, modificaciones matrículas, renuncias o reincorporaciones sobre el total de matriculados por título
Docencia y gestión operativa	PCO-1	Planificación, impartición de la docencia y acción tutorial	PO1.0	HIDA según grado de titulación del profesorado
				Tasa de abandono por título
				Tasa de rendimiento por título
				Tasa de graduación por título
		Gestión operativa de los programas	PO1.1	% de satisfacción del estudiante respecto al gestor de programas % de satisfacción de los Directores Académicos de Título respecto a los gestores de programas
		Prácticas académicas externas	PO1.2	% colocación de prácticas académicas profesionales por título % bajas por título
		Coordinación docente y metodológica	PO1.3	% programas alineados con el modelo educativo % grado de satisfacción en la coordinación docente

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 39 de 43	

Proceso		Procedimiento		Indicador
		Gestión de incidencias, quejas y sugerencias	PO1.4	# quejas # reclamaciones
		Gestión del trabajo final de Máster (TFM)	PO1.5	% TFM aprobados con éxito por título % TFM con impacto social por título % satisfacción de los estudiantes respecto al TFM
Servicio a participantes y vinculación	PCO-2	<i>Welcome Service</i>	PO2.0	% de satisfacción de los estudiantes de las actividades % de satisfacción general del servicio <i>Welcome Service</i>
		Servicio de orientación y desarrollo profesional	PO2.1	Tasa de empleo por título Tasa de adecuación del trabajo a los estudios por título % satisfacción de los estudiantes respecto a las actividades del Servicio de Carreras Profesionales % incremento de ofertas de trabajo
		Movilidad	PO2.2	# estudiantes en programas de movilidad por estudios (convocatoria movilidad) # estudiantes en programas de movilidad por estudios (BSM <i>Study trips</i>) % satisfacción respecto al programa de movilidad
		Gestión de títulos y certificados académicos	PO2.3	-

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 40 de 43	

Proceso		Procedimiento		Indicador
		Alumni	PO2.4	% apertura <i>mailing</i> por actividad Número de inscritos por actividad Tasa de asistencia sobre inscritos (únicamente para conferencias gratuitas) Índice de satisfacción por actividad % de Alumni activos en la plataforma interna


Indicadores de los procesos de soporte:

Proceso		Procedimiento		Indicador
Gestión de recursos y personas	PS-0	Definición de la política del personal académico	PS0.0.0	% satisfacción del profesorado respecto a la política del personal académico y a la estructura del claustro docente
		Identificación de necesidades, convocatoria, selección y contratación personal académico	PS0.0.1	% profesorado internacional <i>Core Faculty</i> % profesorado <i>Core Faculty</i> con experiencia en el extranjero (≥1 año) % profesores <i>Core Faculty</i> BSM % profesores <i>Core Faculty</i> Afiliados UPF % profesorado con doctorado % profesores <i>Core Faculty</i> con dedicación ≥50% en la BSM



Código	M-1
Versión	06
Fecha	26 de noviembre 2019
Página 41 de 43	

Proceso		Procedimiento		Indicador		
		Formación y desarrollo del personal académico	PS0.0.2	Nº de actividades formativas realizadas al personal académico <i>Core Faculty</i>		
				Nº profesores <i>Core Faculty</i> que han asistido a las actividades formativas		
				% de personal académico <i>Core Faculty</i> que participa en acciones formativas respecto al total convocado		
						% satisfacción de la formación al personal académico <i>Core Faculty</i>
		Evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento del personal académico	PS0.0.3	% profesorado con una buena valoración		
				Nº de publicaciones hechas por el <i>Core Faculty</i>		
		% cumplimiento del plan de objetivos				
Definición de la política del personal de gestión	PS0.1.0	Índice de satisfacción del personal de gestión con la política de gestión				
Identificación de necesidades, reclutamiento y selección del personal de gestión	PS0.1.1	% del personal de gestión que recibe formación de la UPF-BSM en el momento de su incorporación				
		% género				
		% personal de gestión internacional				
Evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento del personal de gestión	PS0.1.2	% de consecución de objetivos				
Formación y desarrollo del personal de gestión	PS0.1.3	Índice de satisfacción de la formación				

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 42 de 43	


Proceso		Procedimiento		Indicador
		Gestión de los recursos materiales	PS0.2.0	% satisfacción de los estudiantes respecto a los recursos materiales % satisfacción del profesorado/personal de gestión respecto a los recursos materiales
		Gestión de los servicios	PS0.2.1	% satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios % satisfacción del profesorado/personal de gestión respecto a los servicios
		Gestión de la documentación	PS0.3	Satisfacción con el formato documental del SGIC por parte de los usuarios del SGIC

Indicadores de los procesos de mejora:

Proceso		Procedimiento		Indicador
Medición de la calidad	PMC-0	Medición y seguimiento de la satisfacción	PMC0.0	% de satisfacción de los estudiantes (intención de repetir estudios)

4. Revisiones del SGIC del Centro

Versión	Fecha aprobación	Observaciones
- Versión 01	03-2015	Última revisión del manual de gestión de calidad.
M-1 Versión 02	11-2017	Revisión general del SGIC.
M-1 Versión 03	18-07-2019	Revisión y modificación de todos los procesos del SGIC como parte de la

	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Código	M-1
		Versión	06
		Fecha	26 de noviembre 2019
		Página 43 de 43	

Versión	Fecha aprobación	Observaciones
		mejora continua y en base a las recomendaciones recibidas por la OTQ en su informe de evaluación, con el objetivo de preparar la certificación. Se realiza el informe de revisión anual del SGIC y se crea la Comisión de Calidad del Centro.
M-1 Versión 04	10-09-2019	Actualización de los indicadores asociados a los objetivos de calidad, modificación en los responsables del centro y en los miembros de la Comisión de Calidad. Actualización de los procesos relacionados a las dimensiones 3, 4 y 5 de la guía AQU.
M-1 Versión 05	26-11-2019	Revisión general del manual. Ajuste de la política y objetivos de calidad, los responsables del centro. Actualización de los indicadores de los procedimientos.
M-1 Versión 06	26-11-2019	Ajuste en la redacción de la página 7 y los indicadores de los procesos de soporte.