

# Manual de Qualitat

---

Sistema de Garantia Interna de la Qualitat

**Escola de Disseny i Arts Visuals LCI Barcelona**

Centre autoritzat d'ensenyaments artístics superiors de Disseny  
codi 08058398

## SUMARI

REGISTRE DE CANVIS I APROVACIÓ.....	3
DADES IDENTIFICATIVES DEL CENTRE .....	3
INFORMACIÓ DE CONTACTE .....	3
POLÍTICA DE QUALITAT .....	4
PRESENTACIÓ DEL CENTRE.....	5
INFORMACIÓ SOBRE EL SGIQ I EL CENTRE .....	11
Abast del SGIQ.....	11
Definicions.....	12
Organigrama de l'Escola.....	14
Responsables del SGIQ.....	14
Normatives vinculades al disseny del SGIQ segons les dimensions del programa AUDIT ..	15
Gestió Documental.....	17
Programes informàtics .....	18
PROCESSOS DEL SGIQ.....	21
Mapa de Processos.....	22
Llista de Processos.....	23
Quadre d'indicadors dels processos del SGIQ.....	24
Correspondències entre les dimensions del programa AUDIT i els processos del SGIQ ....	28
Actors que participen en els diversos processos del SGIQ.....	29

## REGISTRE DE CANVIS I APROVACIÓ

Versió	Data	Descripció del canvi
1	11/03/2014	Preparació del Manual
1b	26/01/2024	Actualització d'alguns apartats (Contacte, Presentació, Abast del SGIQ, Organigrama, Mapa i Llista de Processos, Quadre d'indicadors, Actors participants)
Data: 26/01/2024		Data: 26/01/2024
Preparat per: Lluís Bellolell 		Aprovat per: Sílvia Viudas 

## DADES IDENTIFICATIVES DEL CENTRE

<b>Centre educatiu</b>	Centre autoritzat d'ensenyaments artístics superiors de Disseny LCI Barcelona
<b>Codi d'autorització</b>	08058398
<b>Raó social</b>	LCI Barcelona Escuela Superior, S.L.U.
<b>N.I.F.</b>	B08452740

## INFORMACIÓ DE CONTACTE

<b>Adreça:</b>	<b>SEU BALMES</b> c/ Balmes, 209 08006 Barcelona Tel. 93 237 27 40	<b>SEU 22@</b> c/ Àlaba 124 08016 Barcelona
<b>Web:</b>	<a href="https://ca.lcibarcelona.com/">https://ca.lcibarcelona.com/</a>	

# POLÍTICA DE QUALITAT

## POLÍTICA DE QUALITAT DE L'ESCOLA DE DISSENY I ARTS VISUALS LCI BARCELONA

La Direcció de l'Escola de Disseny i Arts Visuals LCI Barcelona considera que la qualitat és un factor essencial pel desenvolupament de les activitats acadèmiques de l'Escola, i per aconseguir que els seus estudiants assoleixin les competències, aptituds i habilitats inherents als ensenyaments i assegurar resultats d'excel·lència en la seva l'activitat professional.

L'Escola de Disseny i Arts Visuals LCI Barcelona utilitzarà tots els recursos tècnics, econòmics i humans que estiguin al seu abast per l'estricta compliment de les normatives legals, i els requisits establerts en el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES). Per tot això ha designat un Responsable de Qualitat per assegurar el compliment de la política de qualitat de l'Escola i el manteniment de la seva efectivitat.

Els objectius de l'Escola de Disseny i Arts Visuals LCI Barcelona són:

- Dotar a tots els estudiants i a la societat en general d'una formació orientada a l'excel·lència, mitjançant una oferta acadèmica, d'acord amb les necessitats actuals del món laboral.
- Impulsar la cultura del aprenentatge així com el desenvolupament i creixement personal dels seus estudiants.
- Proporcionar, a tot l'equip docent i administratiu de l'Escola, una formació continuada i adequada per que adquireixin les competències necessàries pel bon desenvolupament de les seves activitats.
- Assegurar la qualitat i desenvolupar una cultura pròpia orientada a la millora continua.
- Revisar periòdicament el sistema intern de qualitat per garantir la seva efectivitat.
- Assolir el compromís de tot el personal de l'Escola de que entén i accepta la política de qualitat de l'Escola.

L'Equip Directiu de l'Escola conjuntament amb el Responsable de Qualitat es comprometen a revisar periòdicament la política i objectius de qualitat de l'Escola per assegurar i mantenir la seva efectivitat.

Sílvia Viudas Directora General

LCI Barcelona

## PRESENTACIÓ DEL CENTRE

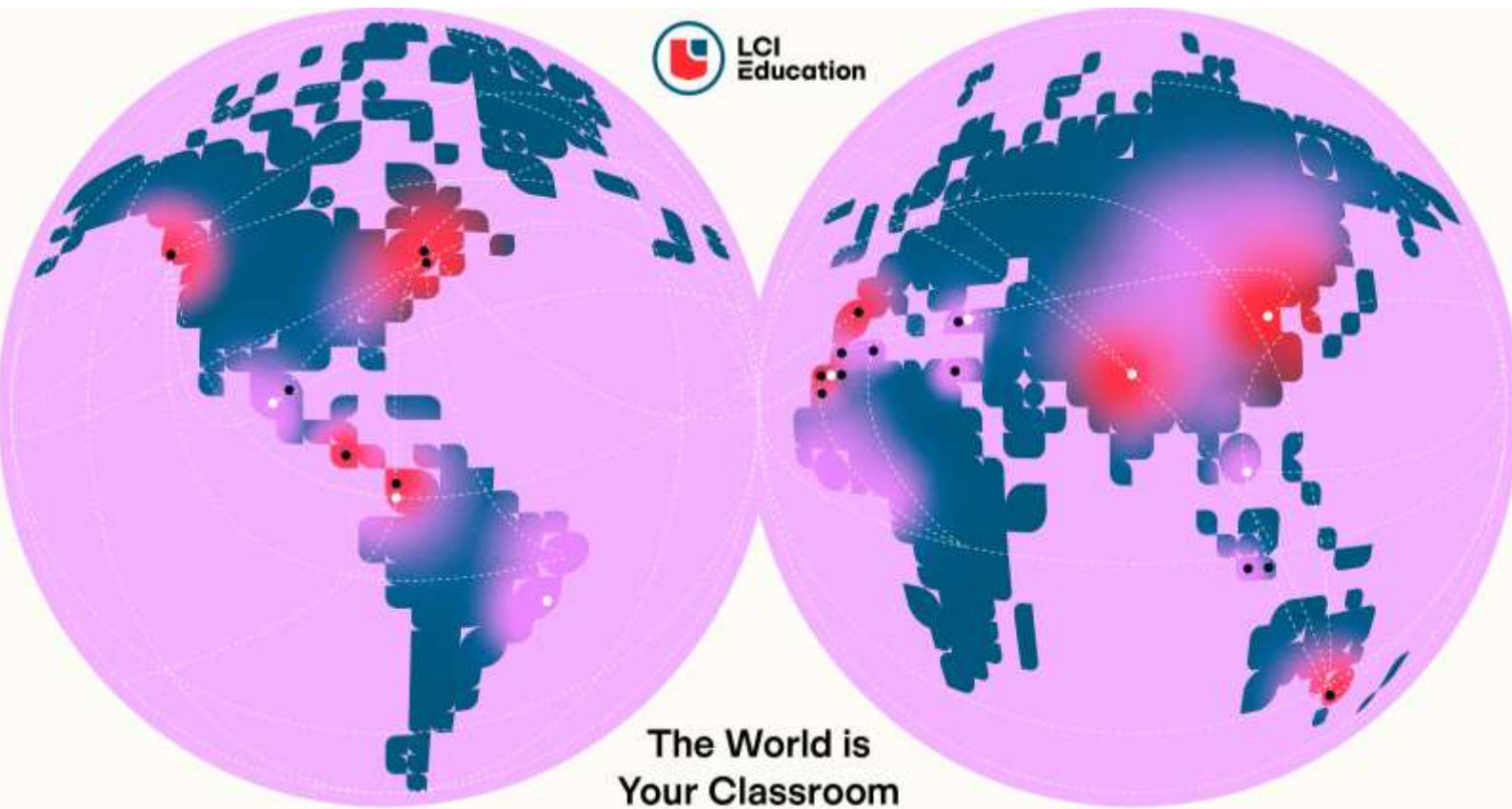
L'Escola de Disseny i Arts Visuals LCI Barcelona, *flagship* de LCI Education a Europa des del 2013, és un referent en la formació en disseny i arts visuals d'avantguarda de caràcter internacional que atreu a **1000 estudiants de tot el món cada any** interessats en adquirir una formació de qualitat, competitiva a nivell mundial i molt vinculada a l'empresa.

Tot això gràcies al talent dels **casi 450 docents** que imparteixen classes a les nostres aules. Grans professionals del món del disseny i les arts visuals, que utilitzen mètodes educatius basats en el projecte on es dota a l'estudiant de capacitat d'innovació, domini de les tecnologies digitals i la comunicació en el sector, treball en equips multidisciplinaris, habilitat per moure's en el context de la globalització, esperit emprenedor i de lideratge, i amb consciència respecte del medi ambient i el desenvolupament sostenible.

**L'estudiant constitueix el centre del projecte educatiu.** La formació s'imparteix d'acord amb els **estàndards de l'Espai Europeu d'Educació Superior** basat en l'aprenentatge per competències, és a dir, en l'adquisició activa i pràctica per part de l'estudiant de capacitats, habilitats, competències i valors que li permetin una progressiva actualització dels coneixements al llarg de tota la seva vida. L'Escola ofereix una plataforma de coneixement i saber fer en l'àmbit del disseny, i orienta la formació per tal de propiciar que l'estudiant adquireixi eines i metodologies en el procés educatiu que el dotin de capacitats d'apropiar-se'n per l'exercici de la seva professió i a la vegada de transformar-les.

Donada la consciència, cada dia més gran i més estesa, de l'alt grau de provisionalitat dels coneixements adquirits en un moment donat de la nostra vida, l'Escola s'esforça en desplaçar l'accent des d'una educació que fins ara ha estat preferentment centrada en l'ensenyament de continguts cap a una **educació orientada a l'aprenentatge de competències** impulsant una cultura col·lectiva entorn del projecte educatiu.

**LCI Education**, amb seu central a Mont-real, **està formada per 12 institucions d'ensenyaments superiors** que imparteixen estudis de disseny, distribuïts entre els 5 continents, **amb 3500 docents i 20000 estudiants per curs**, dona l'oportunitat als estudiants de compartir experiències educatives internacionals i possibilita, a través de la plataforma Portafoli, viure experiències professionals per tot el món.



A LCI Education creiem en la creativitat i la qualitat en els nostres ensenyaments, així com en la promoció de la sostenibilitat, en el compromís de la nostra gent i en el treball en equip. A LCI Barcelona la sostenibilitat forma part del nostre ADN des de fa anys.



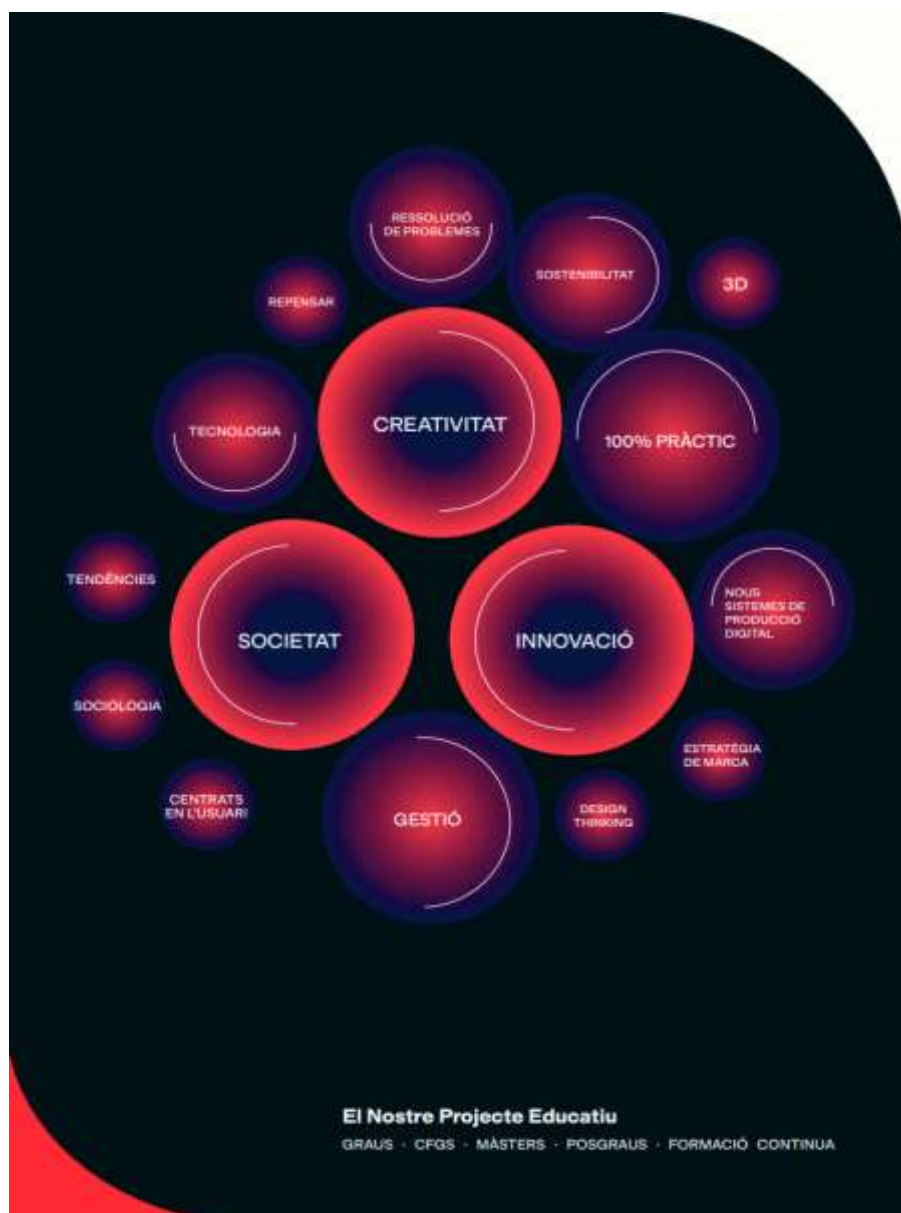
L'any 2017 LCI Barcelona va rebre una menció especial en el Premi Catalunya d'Ecodisseny, de l'Agència de Residus de la Generalitat Catalunya, per la seva defensa del disseny sostenible.

## Missió

Un dels nostres principals objectius és **formar professionals competitius a nivell global** en el camp del disseny oferint un ensenyament de qualitat per al correcte desenvolupament personal i professional de l'estudiant. Però no només proporcionem formació en disseny, sinó que innovem i creixem cada dia al servei de l'apoderament efectiu de cadascun dels alumnes.

Formem professionals del disseny amb reconegut prestigi i visió global, capaços d'afrontar els reptes d'un mercat altament competitiu i en constant canvi. Els nostres programes estan dissenyats perquè l'estudiant i el professional integri d'una manera pràctica i dinàmica els últims conceptes teòrics, tècniques i processos així com les tendències socials que li permetin aportar innovació i valor afegit en l'exercici de la seva especialitat.

Els continguts i els aprenentatges estan basats en el context real de les organitzacions i en les darreres investigacions del sector gràcies als coneixements del cos docent que combina professionals de referència en els seus camps amb docents a plena dedicació abocats a la millora constant del coneixement i les pràctiques formatives o a la investigació.





## Oferta formativa

L'oferta formativa de LCI Barcelona comprèn 5 àrees del disseny i les arts visuals (Moda, Gràfic, Interiors, Fotografia i Animació i Videojocs) i contempla programes que van des del Grau en EAS de Disseny (amb 3 especialitats) fins a Màsters en ensenyaments artístics de Disseny, màsters i postgraus de titulació pròpia —alguns d'ells cotitulats amb universitats—, programes de formació continuada d'especialització, Escola d'Estiu i Formació *In Company*, ajustada a les necessitats de l'empresa o un sector específic.

## La Nostra Oferta Formativa

/09 GRAUS	/09 CFGs	/10 MÀSTERS	/03 POSGRAUS
<b>4 anys</b> 240 ECTS	<b>2 anys</b> 2000 HORES	<b>1 any</b> 60 ECTS	<b>1 semestre</b> 30 ECTS
<b>GRAUS</b>  Titulació oficial: Grau en Ensenyaments Artístics Superiors de Disseny  Crèdits: 240 ECTS  Duració: 4 anys acadèmics  Data d'inici: Setembre  Modalitat: Presencial	<b>CFGs</b>  Titulació: Tècnic Superior  Crèdits: 180 ECTS  Durada: 3 anys acadèmics  Data d'inici: Octubre  Modalitat: Presencial	<b>MÀSTERS</b>  Titulació: Màster (oficial o propi)  Crèdits: 60 ECTS  Durada: 1 any acadèmic  Data d'inici: Octubre o març  Modalitat: Presencial	<b>POSGRAUS</b>  Titulació pròpia: Postgrau  Crèdits: 30 ECTS  Durada: 1 semestre acadèmic  Data d'inici: Octubre o març  Modalitat: Presencial



## El Centre

El nostre Centre està ubicat al barri de Sant Gervasi de Barcelona, al carrer Balmes, compta amb 3500 m<sup>2</sup> i ofereix a l'estudiant els serveis de Tecnofab, Biblioteca, Fotolabs, ...



### *Premi Felicidad Duce*

L'Escola atorga, des de l'any 2000, el Premi Felicidad Duce. Aquest premi, en honor a la fundadora de l'Escola, l'han rebut entre d'altres: Manolo Blahnik, Josep Font, Jordi Labanda, Adolfo Domínguez, Santa Eulàlia, Puig, Rosa Clarà, Aitor Throup, Diane Pernet, Joan Vidal, Stephen Jones, Teresa Helbig o Pablo Coppola el 2022.



Pablo Coppola – Premi Felicidad Duce 2022

### *LCI Education*

L'any 2013, gràcies a la integració a la xarxa LCI Education, l'Escola va obrir les seves portes a una prestigiosa comunitat internacional entorn del disseny en general i, per tant, de totes les branques i disciplines, permetent crear una plataforma de formació que integra el saber fer professional, que propicia una cultura i unes sinergies d'acord amb el moment actual i que reflecteix les dinàmiques socials, culturals i del mercat. Això ha suposat un avenç per posicionar a l'escola i dotar d'un perfil més competitiu a l'estudiant de disseny de cara al context real actual, complex i global: la formació en moda no es pot entendre sense la interacció amb la resta de les disciplines i el treball en equip multidisciplinari, una de les vies més fermes per generar valor, innovació i noves oportunitats de negoci. LCI Barcelona entén el disseny com a eina de transformació i de millora del món.

### *Mobilitat*

Estudiar a LCI Barcelona brinda oportunitats úniques i excepcionals de mobilitat internacional i d'inserció laboral.

D'una banda, a través del programa Erasmus+ d'intercanvi amb altres universitats europees i l'estreta relació existent amb la xarxa empresarial catalana i, per una altra, gràcies al programa de Mobilitat Internacional de LCI Education, que ofereix a l'estudiant la possibilitat de formar-se en qualsevol dels 23 campus que te distribuïts en els cinc continents, a més de fer pràctiques en empreses d'aquests països. LCI Education posa la seva xarxa al servei de l'alumne perquè pugui formar-se amb una perspectiva i oportunitats globals, obrint-li la porta al món.

# INFORMACIÓ SOBRE EL SGIQ I EL CENTRE

## Abast del SGIQ

Els processos descrits en el SGIQ són d'aplicació als ensenyaments artístics superiors (EAS) que imparteix l'Escola.

Aquests queden enquadrats dins dels ensenyaments universitaris, i ofereixen titulacions oficials adaptades a l'Espai Europeu d'Ensenyament Superior.

### Titulacions oficials impartides al centre

Titulació	Codi	ECTS	Oficialitat <sup>(1)</sup>	Curs d'implantació
<b>Grau en EAS de Disseny</b> Especialitats: Moda, Gràfic i Interiors	ESDL GDM0 ESDL GDG0 ESDL GDIO	240	Resolució ENS/1962/2015, Departament d'Ensenyament, Generalitat de Catalunya	2010-2011
<b>MEA en Creació i Desenvolupament de Projectes Digitals</b>	ESDL MMAA	60	Orden ECD/875/2016, MECD <sup>(2)</sup>	2017-2018
<b>MEA en Disseny d'Interiors Experiencial</b>	ESDL MMAC	60	Orden EFP/983/2018, MEFP <sup>(3)</sup>	2018-2019

MEA: Màster en ensenyaments artístics

(1) Document de reconeixement de l'oficialitat

(2) Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

(3) Ministerio de Educación y Formación Profesional



## Definicions

**Acords bilaterals:** Acord signat entre dues institucions d'educació superior en l'EEES participants en un programa de mobilitat, en el que s'estableixen les condicions, les bases acadèmiques de la mobilitat.

**Bústia de suggeriments:** Canal establert per a què els grups d'interès s'adrecin als responsables dels serveis de l'Escola.

**Canals d'informació:** Vies de comunicació presencials i virtuals establerts pel centre per tal de difondre informació, comunicar-se amb els grups d'interès i recollir incidències, reclamacions i suggeriments.

**Conveni de pràctiques:** Acord que regula una estada de pràctiques externes en una empresa, durant un període de temps establert en el programa d'estudis entre l'estudiant, l'empresa i amb el vist i plau de l'Escola.

**Difusió de les activitats:** Conjunt d'actuacions orientades a donar a conèixer al PDI i PAS els programes i els calendaris de les activitats formatives que es proposen en el curs.

**Guia docent:** Conjunt d'informació de les assignatures que recull: professor/a que l'imparteix, tipus d'assignatura, crèdits, valor total hores (teòriques, pràctiques, aprenentatge) competències (generals, transversals i específiques) resultats d'aprenentatge, blocs temàtics, activitats d'aprenentatge i organització general de l'assignatura, avaluació acreditativa del aprenentatge (criteris i sistemes d'avaluació, puntuacions de les diferents proves, i ponderació respecte de la qualificació final de l'assignatura, període de realització de les proves o lliurament de treballs) i fonts d'informació bàsica.

**Grups d'interès:** Tota aquella persona, grup o institució implicat en les activitats de l'Escola, en els ensenyaments o en els resultats obtinguts.

**Incidència:** Eventualitat que influeix en el desenvolupament d'un acte o prestació de servei, que pot ser que no es dugui a terme d'acord al que estava previst.

**Incoming:** L'estudiant que, procedent d'altres institucions d'ensenyament superior de l'EEES, realitza una estada a l'Escola.

**Indicador:** Mesura que ens indica, de forma qualitativa o quantitativa, el grau d'assoliment d'un determinat objectiu que té associat.

**Objectius de qualitat:** Relació d'aspectes i propostes a assolir amb el propòsit de millorar la institució, l'oferta formativa, la unitat o els serveis que s'avaluen.

**Outgoing:** L'estudiant de l'Escola que va a altres institucions d'ensenyament superior de l'EEES, a realitzar una estada.

**Perfil d'ingrés:** Característiques que ha de tenir l'estudiant per accedir als estudis amb garantia de completar-los amb èxit en el temps marcat segons el tipus de matrícula.

**Perfil de titulat:** Conjunt de coneixements i competències definits que ha de reunir l'estudiant quan finalitza el programa formatiu.

**Pla d'acollida:** Conjunt d'accions i documents adreçats a l'estudiant de nou ingrés per proporcionar-li tota la informació rellevant per iniciar els seus estudis.

**Pla de tutoria:** Conjunt d'accions per a realitzar el seguiment del procés d'aprenentatge de l'estudiant, del seu treball i dels resultats obtinguts.

**Pla d'orientació professional:** Conjunt d'accions i documents que permeten a l'estudiant orientar la definició dels seus objectius professionals.

**Política de qualitat:** Conjunt de directrius que fixen els i propòsits i l'orientació d'una organització en relació a la qualitat.

**Professor/a responsable d'assignatura:** És el professor/a que coordina i imparteix la docència d'una assignatura.

**Programa de mobilitat:** Programa d'intercanvi acadèmic que té per finalitat promoure i fomentar la mobilitat de l'estudiant.

**Programa formatiu:** Conjunt d'ensenyaments organitzats dirigits a l'obtenció d'un títol.

**Propietari:** Gestiona la supervisió i seguiment del procés

**Reclamació:** Demanda vehiculada formalment per demanar la reparació d'una situació que el reclamant considera injusta o perjudicial pels seus interessos.

**Recursos materials i infraestructures:** Instal·lacions i equipaments necessaris per al desenvolupament dels processos d'ensenyament.

**Responsable:** Executa les accions necessàries pel correcte desenvolupament del procés

**Resultats d'avaluació:** Conjunt de coneixements, aptituds i habilitats que l'estudiant posseeix un cop ha finalitzat els estudis.

**Suggeriment:** Proposta de millora sobre la prestació d'un servei, adreçada a la persona o instància que es considera responsable de la mateixa, amb l'objectiu que sigui tinguda en compte.

## Organigrama de l'Escola

A gener de 2024, al staff de l'Escola treballen 60 persones organitzades en 8 departaments:

- Direcció general (1)
- Admissions (10)
- Màrqueting i Comunicació (5)
- Administració (3)
- Informàtica (3)
- Talent i Cultura (3)
- Manteniment i neteja (6)
- Acadèmic (1)
  - Pedagogia (5)
  - Recerca (1)
  - Ordenació acadèmica (8)
  - Serveis a l'estudiant (11)
  - Qualitat i Processos (3)

TOTAL: 60 persones

## Responsables del SGIQ

En l'elaboració del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ), l'Escola LCI Barcelona ha tingut en compte els principis d'actuació següents:

- Legalitat: l'Escola ha dissenyat el SGIQ d'acord amb la legislació vigent relacionada amb els ensenyaments artístics superiors i tenint en compte els criteris per a la garantia de la qualitat establerts en l'EEES.
- Publicitat, transparència i participació: l'Escola ha fet la difusió del procés d'elaboració del SGIQ establint processos amb la participació de tots els grups d'interès implicats.

L'Equip Directiu de l'Escola i el Responsable de Qualitat són els responsables d'implementar i mantenir el SGIQ de l'Escola.

També vetllaran per tal que tots els grups d'interès participin, periòdicament, pel bon funcionament del SGIQ.



## Normatives vinculades al disseny del SGIQ segons les dimensions del programa AUDIT

- Ley Orgánica 2/2006, 3 de mayo, de Educación – BOE 106 de 4/5/2006  
<http://www.boe.es/boe/dias/2006/05/04/pdfs/A17158-17207.pdf>
- Ley Orgánica 3/2007, 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres - BOE 71 de 23/03/2007  
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-6115>
- Real Decreto 1614/2009, de 26 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación – BOE 259 de 27 de octubre de 2009.  
<http://www.boe.es/boe/dias/2009/10/27/pdfs/BOE-A-2009-17005.pdf>
- Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación – BOE 307 de 22 de diciembre de 2009.  
<http://www.boe.es/boe/dias/2009/12/22/pdfs/BOE-A-2009-20651.pdf>
- Real Decreto 303/2010, de 15 de marzo, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que imparten enseñanzas artísticas reguladas en la ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación – BOE 86 de 9 de abril de 2010.  
<https://www.boe.es/boe/dias/2010/04/09/pdfs/BOE-A-2010-5662.pdf>
- Real Decreto 633/2010, de 14 de mayo, por el que se regula el contenido básico de las enseñanzas artísticas superiores de Grado de Diseño establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación – BOE 137 de 5 de junio de 2010.  
<https://www.boe.es/boe/dias/2010/06/05/pdfs/BOE-A-2010-8957.pdf>
- Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior – BOE 185 de 3 de agosto de 2011.  
<http://www.boe.es/boe/dias/2011/08/03/pdfs/BOE-A-2011-13317.pdf>
- Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre, sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior – BOE 302 de 16 de diciembre de 2011.  
<https://www.boe.es/boe/dias/2011/12/16/pdfs/BOE-A-2011-19597.pdf>
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa - BOE 295 de 10 de diciembre de 2013  
<http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12886.pdf>
- Ordre ENS/257/2011, de 30 de setembre de compleció dels ensenyaments artístics superiors que s'extingeixen per aplicació del Reial Decret 1614/2009, de 26 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments artístics regulats per la Llei Orgànica 2/2006. – DOGC 6324 de 14.12.2011  
<http://www.gencat.cat/eadop/imatges/5982/11270077.pdf>

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

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

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

[http://www.xtec.cat/escrbcc/acces/2013\\_2014/Proves%20especificques%2013\\_14.pdf](http://www.xtec.cat/escrbcc/acces/2013_2014/Proves%20especificques%2013_14.pdf)

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

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

- Reglament de règim Disciplinari de LCI Barcelona

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

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

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

## Gestió Documental

L'Escola LCI Barcelona desplega procediments per controlar, actualitzar, identificar i distribuir tota la documentació que genera el SGIQ.

A cada procés es descriu qui és el propietari i els responsables d'aprovar i revisar els documents i les dades del sistema de qualitat, així com les modificacions que s'hi facin. Per tal de mantenir actualitzades les bases de dades, la Directora de l'Escola ha designat els responsables.

Amb aquest control de la documentació s'assegura que:

- Tots els documents vigents estiguin identificats i disponibles, en el lloc indicat, per la seva consulta
- Els documents no vàlids i/o obsolets s'eliminïn.

A l'Escola LCI Barcelona es garanteix la identificació, conservació, arxiu i control dels registres de qualitat, indicant, a cada procés, els responsables de la seva realització, custòdia i manteniment.

Els registres generats s'arxiven i se'n garanteix la conservació durant el període de temps especificat. En finalitzar el període de conservació els registres són destruïts pel responsable de la seva custòdia.

L'Escola disposa d'un sistema distribuït d'emmagatzematge (Microsoft SharePoint) que permet gestionar tota la informació del SGIQ, el que facilita la publicitat, tant a nivell intern com extern, d'informació sobre les titulacions que s'imparteixen

Tota la documentació inclou: el codi i la versió corresponent, la data de creació o de modificació, així com la signatura dels responsables de redacció, revisió i aprovació.

## Programes informàtics

### *CLARA: eina de gestió acadèmica*

#### Nivell admissions

- Introducció d'un estudiant i creació d'un expedient: Un cop admès un estudiant i havent-hi abonat l'import de la matrícula, s'introdueixen les seves dades personals, de contacte, fotografia, etc. per tal de crear un nou expedient. La documentació que pot tenir aquest expedient és:
  - Curs en el que està inscrit
  - Progressió acadèmica
  - Documents propis del seu expedient (matrícula escanejada, certificats o documents que es considerin importants de cara al seu expedient com el certificat de la nota del batxillerat, certificats de dislèxia o qualsevol document...).
  - Adreça, telèfon, e-mail, DNI, data de naixement, nom dels pares, situacions especials com divorci, disminució, etc.
- Inscripció dels estudiants en el programa o assignatures de primera matriculació (1r curs del Grau en ensenyaments artístics superiors, resta de cursos privats)
- Actualització anual de la llista de programes oferts durant l'any acadèmic en curs
- Generació d'estadístiques d'inscripcions

#### Nivell acadèmic

- Creació dels nous programes que oferta el centre (assignació d'un codi, total d'hores, grups, nombre màxim d'estudiants...)
- Creació d'un "expedient" per a cada docent on s'indiquen les dades personals, de contacte, experiència docent, horari de classe, especialitat, fotografia...
- Creació dels grups de classe, cada estudiant vinculat a un programa i la seva estructura d'assignatures o mòduls
- Creació dels horaris de classe. Es poden copiar d'un any per l'altre o crear des de zero
- Vinculació dels professors corresponents a cada programa o assignatura
- Gestió de les aules i la seva capacitat mínima i màxima
- Impressió dels carnets d'estudiant i de docent
- Creació de llistes d'assistència per la classe
- Consultes personalitzades d'un llistat d'estudiants, d'un grup en concret, etc.
- Inscripció dels estudiants i creació dels grups de cursos consecutius (els estudiants que van fer el 1r curs i que passen a 2n, etc.)
- Creació de certificats

El programa Clara permet moltíssimes més accions, com per exemple la generació de "reports" i estadístiques de les dades que té el programa.

## *OMNIVOX: portal i Campus Virtual*

(la informació que mostra aquesta aplicació està controlada des del Clara)

### Com eina docent

- Estar en contacte via e-mail amb els estudiants
- Penjar documents de suport a la classe
- Anotar les faltes d'assistència
- Seguiment i control de notes i avaluacions
- Fer un seguiment de forma més àgil de cada estudiant
- Rebre notificacions o missatges del Departament Acadèmic
- Creació de fòrums de discussió, opinió, etc.
- Actualització d'un calendari específic de cada assignatura

### Com eina per l'estudiant

- Estar en contacte amb professors per mitjà d'un correu electrònic
- Descarregar o consultar els documents penjats pel professor
- Rebre les notificacions del Departament Acadèmic
- Consulta de notes de treballs o avaluacions
- Participació en fòrums
- Consulta d'esdeveniments del calendari, tant de cada assignatura com d'esdeveniments del centre
- Consulta d'horaris de classe

### Funció del departament acadèmic

- Control i supervisió de notes i avaluacions
- Supervisió de l'assistència a classe i participació dels estudiants
- Actualització d'un calendari general del centre
- Creació i publicació d'enquestes de satisfacció tant per docents com per estudiants. En el moment de crear una enquesta, l'estudiant rebrà una notificació via Omnivox i tindrà que respondre a l'enquesta.

## *CRM: eina de màrqueting i gestió de leads*

### Entrada de leads o sol·licituds d'informació

- Entra la sol·licitud de la persona interessada en un programa en concret. Les vies per les que poden entrar aquestes dades són:
  - Via Web, omplint un formulari
  - Via les aplicacions que hi ha instal·lades en els iPads: Event i Kiosk
  - Els consultors, manualment, quan es tracta d'una visita, una trucada o una sol·licitud que ha entrat per una altre via (correu electrònic, portal formatiu, etc.)
- Les dades del sol·licitant queden registrades en el CRM.
- Els consultors poden respondre aquestes sol·licituds des del mateix programa CRM en un format similar al correu electrònic, mitjançant plantilles pre-dissenyades.
- El registre d'aquest possible estudiant està compost per: dades personals i de contacte, programa d'interès, origen del lead, país d'origen i, molt important, un historial d'accions que s'han dut a terme amb aquella persona.

### Accions de màrqueting

- Es poden crear llistes personalitzades segons l'acció de màrqueting.
- Es poden programar correus electrònics massius, amb el suport d'altres plataformes com l'Email Blasts.

### Event i Kiosk

Dos aplicacions molt similars però que s'apliquen per accions diferents:

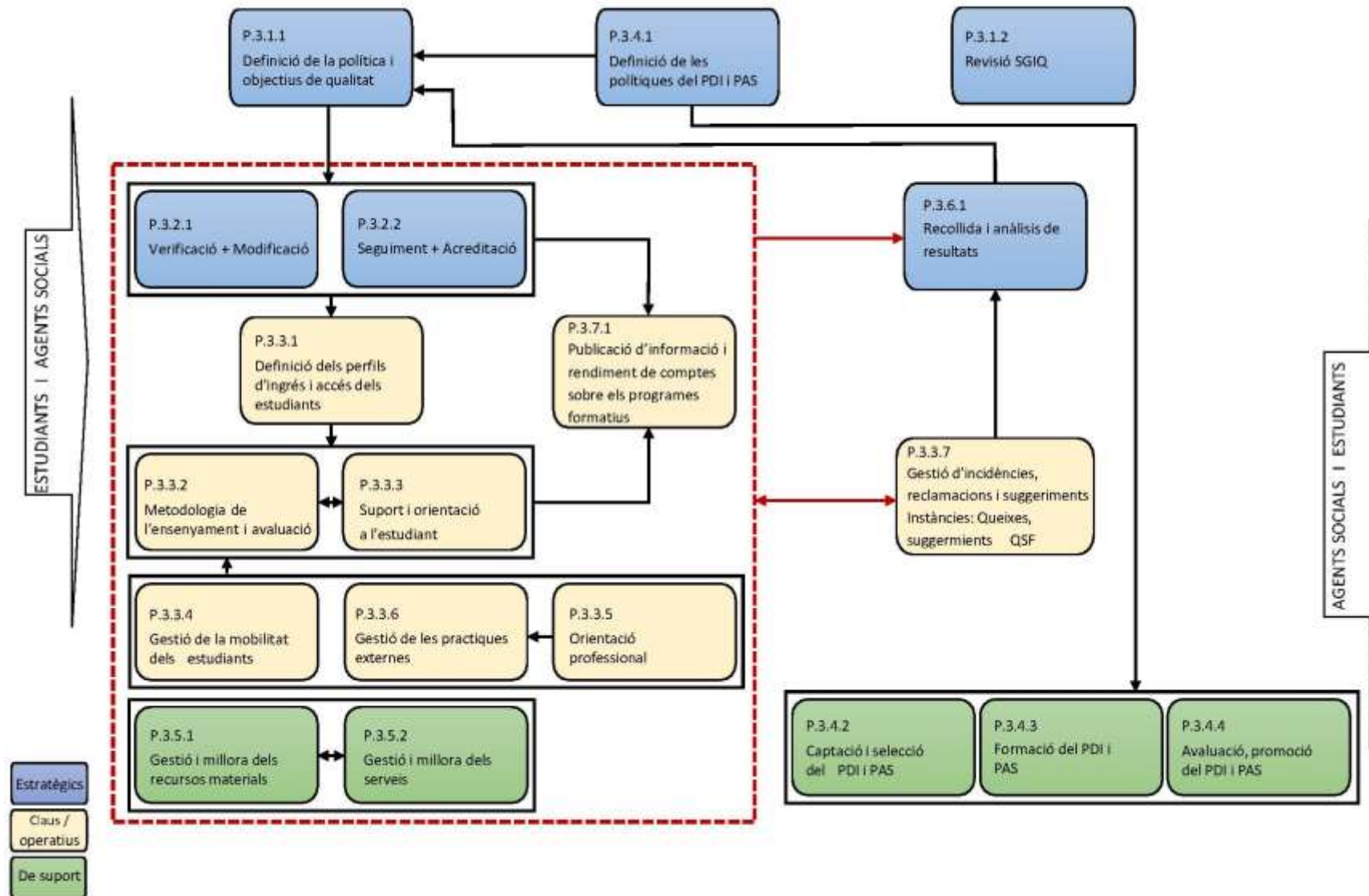
- Event: S'accedeix a un formulari interactiu on la persona interessada pot deixar directament les seves dades personals i de contacte, programa que li interessa, etc. Aquesta aplicació es programa des del CRM i s'utilitza per esdeveniments específics com fires, activitats on participa l'escola, etc. Agilitza molt la feina de cara a la introducció de dades i sobre tot també a nivell estadístic. Les característiques de l'esdeveniment, dates, lloc, etc. es programa amb antelació des del CRM.
- Kiosk: mateixa tipologia de formulari però situat a la recepció de l'escola. Qualsevol visita pot anar introduint les seves dades i aquestes quedaran sincronitzades immediatament en els ordinadors dels despatxos d'admissions. Els consultors poder saber quin perfil de client atendran per poder així preparar millor la visita i agilitzar la introducció de dades.



## PROCESSOS DEL SGIQ

Els diferents processos estan recollits de forma independent a aquest Manual de Qualitat i estan publicats a <https://ca.lcibarcelona.com/sobre-nosaltres/qualitat/sgiq>.

## MAPA DE PROCESSOS



## Llista de Processos

### *Processos estratègics*

P.3.1.1 Definició de la política i objectius de qualitat

P.3.1.2 Revisió del SGIQ

P.3.2.1 Verificació i modificació de titulacions

P.3.2.2 Seguiment i acreditació de titulacions

P.3.4.1 Definició de les polítiques del PDI i PAS

P.3.6.1 Recollida i anàlisi de resultats

### *Processos claus / operatius*

P.3.3.1 Definició dels perfils d'ingrés i accés dels estudiants

P.3.3.2 Metodologia de l'ensenyament i avaluació

P.3.3.3 Suport i orientació a l'estudiant

P.3.3.4 Gestió de la mobilitat dels estudiants

P.3.3.5 Orientació professional

P.3.3.6 Gestió de les pràctiques externes

P.3.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments

P.3.7.1 Publicació d'informació i rendiment de comptes sobre els programes Informatius

### *Processos de suport*

P.3.4.2 Captació i selecció del PDI i PAS

P.3.4.3 Formació del PDI i PAS

P.3.4.4 Avaluació, promoció i reconeixement del PDI i PAS

P.3.5.1 Gestió i millora dels recursos materials

P.3.5.2 Gestió i millora dels serveis

## Quadre d'indicadors dels processos del SGIQ

Tots els Indicadors es calculen amb periodicitat anual, en principi.

Per a les titulacions acreditades, el seguiment que realitza AQU té lloc bianualment; per tant, els indicadors associats a procés relacionats amb aquest retorn d'AQU també tindran periodicitat bianual.

Procés	Indicador	Propietari
Revisió del SGIQ P.3.1.2	Indicadors associats al procés: <ul style="list-style-type: none"> <li>– P.3.1.2-V1 Ràtio del nombre de processos de <b>verificació</b> que han culminat amb èxit, de mitjana, en l'últim curs</li> <li>– P.3.1.2-V2 Ràtio del nombre d'iteracions per cada procés de <b>verificació</b>, de mitjana, en l'últim curs</li> <li>– P.3.1.2-M1 Ràtio del nombre de processos de <b>modificació</b> que han culminat amb èxit, de mitjana, en l'últim curs</li> <li>– P.3.1.2-M2 Ràtio del nombre d'iteracions per cada procés de <b>modificació</b>, de mitjana, en l'últim curs</li> <li>– P.3.1.2-M3 Ràtio del nombre de propostes acceptades per cada procés de <b>modificació</b>, de mitjana, en l'últim curs</li> <li>– P.3.1.2-S1 Ràtio del nombre de recomanacions en l'informe de devolució d'AQU per cada titulació objecte del procés de <b>seguiment</b>, de mitjana, en l'últim curs</li> <li>– P.3.1.2-AQ1 Ràtio del nombre de titulacions que obtenen resultat de "<b>No s'assoleix</b>" a la dimensió "Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat" per cada titulació objecte del procés <b>d'acreditació</b>, en l'últim curs</li> <li>– P.3.1.2-AQ2 Ràtio del nombre de titulacions que obtenen resultat de "<b>S'assoleix amb condicions</b>" a la dimensió "Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat" per cada titulació objecte del procés <b>d'acreditació</b>, en l'últim curs</li> <li>– P.3.1.2-AQ3 Ràtio del <b>nombre de condicions</b> establertes a la dimensió "Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat" per cada titulació objecte del procés <b>d'acreditació</b>, de mitjana, en l'últim curs</li> <li>– P.3.1.2-AQ4 Ràtio del nombre de titulacions que obtenen resultat de "<b>S'assoleix</b>" a la dimensió "Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat" per cada titulació objecte del procés <b>d'acreditació</b>, en l'últim curs</li> <li>– P.3.1.2-AQ5 Ràtio del nombre de titulacions que obtenen resultat de "<b>S'assoleix en progrés vers l'excel·lència</b>" a la dimensió "Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat" per cada titulació objecte del procés <b>d'acreditació</b>, en l'últim curs</li> </ul>	Dir. de qualitat
Garantir la qualitat dels programes formatius P.3.2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Taxa de rendiment dels estudiants de primer curs</li> <li>– Taxa de rendiment del conjunt de la titulació</li> <li>– Taxa d'abandonament a primer curs</li> <li>– Taxa d'abandonament de la titulació</li> <li>– Taxa de graduació</li> <li>– Durada mitjana dels estudis per cohort</li> </ul>	Dir. de qualitat

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Percentatge d'estudiants que cursen els estudis a temps complert</li> <li>– Percentatge d'estudiants que cursen els estudis a temps parcial</li>   <li>– Satisfacció dels estudiants de primer curs amb el programa formatiu Satisfacció dels estudiants de primer curs amb el professorat</li> <li>– Satisfacció dels titulats amb la formació rebuda</li> <li>– Satisfacció dels titulats amb el professorat</li> <li>– Satisfacció del professorat amb el programa formatiu</li>   <li>Indicadors associats al procés: <ul style="list-style-type: none"> <li>– P.3.2.1-V1 Ràtio del nombre de processos de <b>verificació</b> que han culminat amb èxit, de mitjana, en l'últim curs</li> <li>– P.3.2.1-V2 Ràtio del nombre d'iteracions per cada procés de <b>verificació</b>, de mitjana, en l'últim curs</li> <li>– P.3.2.1-M1 Ràtio del nombre de processos de <b>modificació</b> que han culminat amb èxit, de mitjana, en l'últim curs</li> <li>– P.3.2.1-M2 Ràtio del nombre d'iteracions per cada procés de <b>modificació</b>, de mitjana, en l'últim curs</li> </ul> </li> </ul>	
<p>Seguiment i acreditació de titulacions P.3.2.2</p>	<p>Indicadors associats al procés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– P.3.2.2-S1 Ràtio del nombre de recomanacions en l'informe de devolució d'AQU per cada titulació objecte del procés de <b>seguiment</b>, de mitjana, en l'últim curs</li> <li>– P.3.2.2-A1 Ràtio del nombre de titulacions que obtenen resultat de "<b>No acreditat</b>" per cada titulació objecte del procés <b>d'acreditació</b>, en l'últim curs</li> <li>– P.3.2.2-A2 Ràtio del nombre de titulacions que obtenen resultat de "<b>Acreditat amb condicions</b>" per cada titulació objecte del procés <b>d'acreditació</b>, en l'últim curs</li> <li>– P.3.2.2-A3 Ràtio del <b>nombre de condicions</b> establertes per cada titulació objecte del procés <b>d'acreditació</b>, de mitjana, en l'últim curs</li> <li>– P.3.2.2-A4 Ràtio del nombre de titulacions que obtenen resultat de "<b>Acreditat</b>" per cada titulació objecte del procés <b>d'acreditació</b>, en l'últim curs</li> <li>– P.3.2.2-A5 Ràtio del nombre de titulacions que obtenen resultat de "<b>Acreditat en progrés vers l'excel·lència</b>" per cada titulació objecte del procés <b>d'acreditació</b>, en l'últim curs</li> </ul>	
<p>Definició dels perfils d'ingrés i accés d'estudiants P.3.3.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombre de persones que s'informen personalment en el Centre</li> <li>– Nombre d'assistents a les jornades de portes obertes</li> <li>– Nombre d'assistents als workshops realitzats en les instal·lacions de</li> <li>– l'Escola i als IES</li> <li>– Nombre d'assistents a les conferències organitzades a l'escola pels professors i tutors dels IES per que coneguin els continguts dels nostres plans d'estudi</li> </ul>	<p>Dir. admissions</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombre d'accessos a les pàgines d'informació dels programes de la web de l'escola</li> <li>– Nombre d'accessos a les pàgines d'anuncis publicitaris (Internet)</li> <li>– Nombre d'assistents a fires i esdeveniments</li> </ul>	
Metodologia de l'ensenyament i avaluació P.3.3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Resultats de rendiment dels estudiants en les assignatures de la titulació</li> <li>– Resultat de les avaluacions semestrals i/o anuals</li> <li>– Nombre d'incidències, queixes i reclamacions</li> </ul>	Dir. acadèmica
Suport i orientació a l'estudiant P.3.3.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombre d'accions programades</li> <li>– Nombre d'accions realitzades</li> </ul>	Dir. acadèmica
Gestió de la mobilitat dels estudiants P.3.3.4	<p>Incoming/outgoing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombre d'estudiants rebuts</li> <li>– Nombre d'estudiants que surten</li> <li>– Nombre d'acords bilaterals</li> <li>– Nombre de països</li> </ul>	Resp de Servei a l'estudiant
Orientació professional P.3.3.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombre d'estudiants participants en les diferents accions dutes a terme</li> <li>– Nombre d'empreses participants</li> </ul>	Resp. de. Borsa de Treball i Pràctiques
Gestió de les pràctiques externes P.3.3.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombre de convenis realitzats</li> <li>– Nombre d'empreses que han fet convenis</li> <li>– Percentatge de titulats que han realitzat pràctiques abans de finalitzar els estudis</li> </ul>	Resp. de Borsa de Treball i Pràctiques
Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments P.3.3.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombre de reclamacions – R</li> <li>– Nombre de queixes – Q</li> <li>– Nombre de suggeriments – S</li> <li>– Nombre d'al·legacions – A</li> <li>– Nombre total d'incidències =R+Q+S+A</li> </ul>	Dir. acadèmica
Gestió i millora dels recursos materials P.3.5.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Grau de satisfacció de les necessitats identificades</li> </ul>	Dir. d'administració
Gestió i millora dels serveis P.3.5.2	<p>Àrea acadèmica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Títols homologats</li> <li>– Participació en concursos nacionals i internacionals</li> </ul> <p>Àrea Servei a l'estudiant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombre de beques d'ajut tramitades</li> <li>– Nombre de viatges d'estudis</li> </ul> <p>Biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombre de visitants i ocupació de la biblioteca</li> </ul>	Dir. d'administració



<p>Recollida i anàlisi de resultats P.3.6.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Percentatge de professorat a temps complet sobre la plantilla total de la titulació</li> <li>– Percentatge de professorat a temps parcial sobre la plantilla total de la titulació</li> <li>– Percentatge d'hores de docència impartida per professors a temps complet</li> <li>– Percentatge d'hores de docència impartida a temps parcial</li> </ul> <p>Indicadors associats al procés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– P.3.6.1-1: Ràtio del nombre d'enquestes realitzades respecte del nombre d'enquestes previstes, en l'últim curs</li> </ul>	<p>Dir. acadèmica</p>
<p>Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius P.3.7.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Indicadors d'utilització del servei</li> <li>– Indicadors de satisfacció amb el servei</li> </ul>	<p>Dir. de qualitat</p>

## Correspondències entre les dimensions del programa AUDIT i els processos del SGIQ

DIMENSIONS DEL PROGRAMA AUDIT-EAS	PROCESSOS DEL SGIQ
3.1 Política, objectius de qualitat i elements transversals de SGIQ	P.3.1.1 Definició de la política i objectius de qualitat
3.2 Disseny i revisió dels programes formatius	P.3.2.1 Garantir la qualitat dels programes formatius
3.3 Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant	P.3.3.1 Definició dels perfils d'ingrés i accés de l'estudiant
	P.3.3.2 Metodologia de l'ensenyament i avaluació
	P.3.3.3 Suport i orientació a l'estudiant
	P.3.3.4 Gestió de la mobilitat dels estudiants
	P.3.3.5 Orientació professional
	P.3.3.6 Gestió de les pràctiques externes
	P.3.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments
3.4 Personal acadèmic i personal d'administració i serveis	P.3.4.1 Definició de la política del PDI i PAS
	P.3.4.2 Captació i selecció del PDI i PAS
	P.3.4.3 Formació del PDI i PAS
	P.3.4.4 Avaluació, promoció i Reconeixement del PDI i PAS
3.5 Gestió dels Recursos materials i serveis	P.3.5.1 Gestió i millora dels recursos materials.
	P.3.5.2 Gestió i millora dels serveis
3.6 Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius	P.3.6.1 Recollida i anàlisi de resultats
3.7 Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius	P.3.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius

## Actors que participen en els diversos processos del SGIQ

Els diversos càrrecs i òrgans col·legiats que apareixen amb responsabilitats en els processos del SGIQ es veuen afectats pels canvis que es produeixen en l'organigrama de l'Escola.

Mentre no s'actualitzin tots els processos, la taula següent mostra l'equivalència entre l'actor designat en el SGIQ original i els responsables actuals.

**Taula 1. Taula d'equivalències**

Responsables segons el SGIQ	Responsables actuals
Directora General (DG)	Directora general
Equip Directiu (ED)	Equip directiu
Consell de Direcció (CDD)	Equip directiu
Departament de Màrqueting i Comunicació (DMC)	Director de màrqueting i comunicació
Directora d'Admissions (DA)	Director d'admissions
Departament d'Admissions (DA)	
Directora d'Administració (DAD)	Director d'administració
Directora d'Administració (DAD)	Cap d'administració
Departament d'Administració (DAD)	
Responsable Qualitat (RQ)	Director de qualitat
Directora Acadèmica (DC)	Directora acadèmica
Director Pedagògic (DP)	
Secretàries Acadèmiques (SA)	Ordenació acadèmica
	Coordinació del Grau
	Coordinació de màsters i postgraus
Directora Servei a l'Estudiant (DSE)	Coordinadora de Serveis a l'estudiant
Director Borsa de Treball i Pràctiques (DBT)	Responsable del Servei d'empresa
Borsa de Treball i Pràctiques (DBT)	
Directors/res d'Àrea (DAA)	Cap d'àrea de disseny de Moda Cap d'àrea de disseny Gràfic Cap d'àrea disseny d'Interiors Cap d'àrea d'Animació i Videojocs Cap d'àrea de Fotografia
Comissió docent (CD)	Comissió acadèmica de centre (CAC)
	Comissió acadèmica del Grau (CAG)
	Comissió acadèmica de màsters (CAM)
Comissió d'avaluació (CA)	Junta d'avaluació

MANUAL DE QUALITAT

Sistema de Garantia Interna de la Qualitat

Escola de Disseny i Arts Visuals LCI Barcelona

Centre autoritzat d'ensenyaments artístics superiors de Disseny  
amb codi 08058398

Barcelona, gener de 2024