

## **Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola  
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

# **MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD**

## **Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola  
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

## **ÍNDICE**

- 1. Presentación del Manual**
- 2. El centro**
  - 2.1. Presentación del Centro**
  - 2.2. Estructura del Centro**
  - 2.3. Instalaciones y servicios del Centro**
  - 2.4. Grupos de interés**
- 3. Política de Calidad del Centro**
  - 3.1. Política y Objetivos de Calidad**
  - 3.2. Misión, visión y valores**
  - 3.3. Ejes Estratégicos**
- 4. Mapa de Procesos del Centro**
- 5. Tabla de Responsabilidades**
- 6. Tabla de Indicadores**
- 7. Directrices generales del programa AUDIT**
- 8. Listado de Registros**

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola  
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

### 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

El presente documento constituye el Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) que la Escuela Universitaria de la Cámara de Comercio de Bilbao (en adelante EUCCB) ha diseñado según las directrices del programa AUDIT.

El alcance de las actividades a las que se refiere el SGIC es el Grado en Gestión y Marketing Empresarial.

#### INFORMACIÓN BASE

Para la elaboración del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la EUCCB se han tenido presente los siguientes documentos:

- Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (Programa AUDIT).
  - Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (Programa AUDIT).
  - Herramientas para el Diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (Programa AUDIT).
  - Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster publicadas por el Ministerio de Educación y Ciencia el 21 de diciembre de 2006.
  - Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior elaboradas por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).
  - Reglamento interno.
  - Directrices y normas de obligado cumplimiento que emanen de los órganos de gobierno.

#### SISTEMA DOCUMENTAL

El SGIC de la EUCCB está compuesto por un conjunto de documentos e instrumentos de gestión cuya estructura y función se describe a continuación:

##### Manual del SGIC

Documento de referencia del SGIC

##### Plan Estratégico

Documento que recoge las señas de identidad (Misión, Valores, Visión y Política de Calidad) y los ejes estratégicos de la EUCCB así como los objetivos, indicadores metas y proyectos de carácter estratégico que se desean acometer en el medio o largo plazo. Los indicadores de carácter estratégico se recogen en el Cuadro de Mando Integral.

##### Plan de Gestión Anual

Documento, ordenado en base a los procesos de la Escuela, que recoge los siguientes apartados:

- Hitos o actividades programadas a lo largo del año, distribuidas por meses
- Plan de Acciones Estratégicas o de Mejora para cada proceso
- Cuadro de Mando con los indicadores y metas de cada proceso

##### Mapa de Procesos

Documento gráfico que representa los procesos de la EUCCB y sus interrelaciones

¿

##### Sistema de Organización Interna

Es un procedimiento en el que se explica el modelo de organización interna de la Escuela Universitaria de la Cámara de Comercio de Bilbao, indicando su organigrama, sus órganos de gestión y las comisiones, expresando sus respectivas funciones y responsabilidades.

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola  
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

### Documentación para describir los procesos

Para describir los procesos se utilizan los siguientes instrumentos:

- Ficha básica: Consta de la siguiente información: Misión, Responsable del Proceso, Límites del Proceso, Bloques o Subproceso, Documentación de Referencia y Legislación Aplicable
- Cuadro de Mando: Conjunto de indicadores utilizado para medir y controlar la eficacia y la eficiencia del proceso. Las metas de cada indicador se reflejan en el Plan de Gestión Anual
- Ficha de Detalle: Consta de la siguiente información:
  - Entradas: Elementos externos al proceso y que desencadenan la serie de actividades que aportan valor
  - Salidas: Elementos que se generan como consecuencia de las actividades del proceso y que van dirigidas a un grupo de interés externo al proceso
  - Actividades: Acciones o tareas repetitivas que añaden valor a las Entradas para transformarlas en Salidas
  - Responsable: La persona que debe realizar la actividad o responder de que se realice
  - Instrucciones/Documentación de referencia: Explicaciones sobre la manera en que debe ser realizada la actividad o referencia a los documentos explicativos correspondientes (procedimientos, instrucciones, guías, etc.)
  - Registros/Documentación: Pruebas o evidencias documentales que demuestran que la actividad a la que están asociados ha sido realizada.

### Sistemática de Gestión

Las personas responsables de los procesos se encargan de hacer el control y seguimiento oportuno de los mismos, verificando que éstos se desarrollan tal como queda recogido en las fichas correspondientes.

Asimismo recogen los valores de los indicadores de gestión e interpretan los resultados analizando la evolución de los mismos y el grado de consecución de las metas planteadas.

Periódicamente, el Equipo de Dirección se reúne para, entre otras cosas, realizar el seguimiento oportuno de los proyectos y acciones que figuran en el Plan de Gestión Anual y de la marcha de los procesos.

### Plan de Mejora

Las acciones de mejora que surjan del proceso de Evaluación, Revisión y Mejora o de cualquier otra fuente quedarán recogidas en el Plan de Gestión Anual.

## 2. EL CENTRO

### 2.1. Presentación del centro

#### **Historia y desarrollo del Centro**

En el año 1990 el Gobierno Vasco presentó un informe sobre la "Competitividad Vasca" encargado al prestigioso profesor de la Universidad de Harvard, Michael Porter. En él se reflejaban las fortalezas y las debilidades de Euskadi para afrontar un nuevo marco consecuencia de la integración en la entonces Comunidad Económica Europea. En el estudio se dejaba patente que nuestra economía debía hacer frente a una profunda transformación y, entre otros muchos objetivos, establecía que la industria vasca debía hacer el esfuerzo de orientarse mucho más al mercado, como corresponde a una economía abierta y competitiva.

Este cambio era imposible de abordar sin contar con profesionales preparados en el ámbito del marketing y sus disciplinas derivadas, gestión comercial, comercio internacional, investigación de mercados, etc., perfiles insuficientemente satisfechos por la oferta universitaria tradicional.

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

Ante este desafío, la Cámara de Comercio de Bilbao asumió el reto de formar jóvenes profesionales en dichas disciplinas que contribuyeran a transformar la mentalidad de las empresas, para lo que puso en marcha la Escuela Superior de Marketing, embrión de su actual Escuela Universitaria.

El referente en sus orígenes fue las “Écoles Supérieures de Commerce” francesas, promovidas y tuteladas en casi todos los casos por Cámaras de Comercio, caracterizadas por su vocación práctica, que habían conseguido un altísimo prestigio en la formación superior dirigida a la empresa, especialmente en el entorno comercial.

Durante los primeros años, el título fue absolutamente privado y sin reconocimiento oficial pero, pese a esta debilidad y a la juventud del centro, se ganó rápidamente una credibilidad y prestigio por su adaptación a las necesidades de la empresa.

En 1998 el centro obtuvo la adscripción a la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, pasando a denominarse Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao (comercialmente Escuela Universtaria de la Cámara de Comercio de Bilbao), estando autorizado para impartir la titulación oficial de Diplomado/Diplomada en Ciencias Empresariales, estableciendo dos líneas curriculares a través de las intensificaciones en marketing y en comercio internacional.

En 2010, con la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, el centro optó por impartir el Grado en Gestión y Marketing Empresarial, con dos opciones de minor: “Marketing y Comunicación Empresarial” e “Internacionalización y Logística”.

Estos cambios provocaron las consiguientes modificaciones de planes de estudios para adaptarlos a la legislación universitaria, pero no supusieron un cambio ni en la filosofía del centro ni en sus objetivos formativos.

Desde los inicios del centro se tuvo muy en cuenta que la formación debía ser integral entendiendo por ello, que el alumnado adquiriera unas competencias dirigidas a:

- Disponer de un enfoque global de la empresa, como base de una capacidad transversal de interlocución con el resto de la organización, además de contribuir a la necesaria polivalencia imprescindible en las pequeñas y medianas empresas.
- Adquirir una visión de la función del marketing y sus disciplinas derivadas con un particular interés en el comercio internacional.
- Manejar fluidamente herramientas imprescindibles en estas funciones como son el manejo de los idiomas extranjeros y de las tecnologías de la información a nivel de usuario.
- Interiorizar determinados valores y habilidades propios del mundo de la empresa en general y de estas profesiones en particular, como son la responsabilidad, la disciplina, el trabajo en equipo, la comunicación oral y escrita, etc.

Por otro lado, la Escuela Universitaria ha situado al alumnado en el centro de su proyecto educativo. El trato y el seguimiento personalizados han contribuido a que no prolonguen innecesariamente los estudios. También se han trabajado intensamente itinerarios que fomentan el progreso formativo en otros centros universitarios europeos o el acercamiento al mundo de la empresa a través de periodos de prácticas.

### Vinculación a la Cámara de Comercio de Bilbao

La EUCCB no tiene una forma jurídica diferenciada de su propio titular, la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao, formando parte de ésta como un servicio más.

De hecho, se encuentra encuadrada dentro del Área de Formación, junto al Centro de Formación de

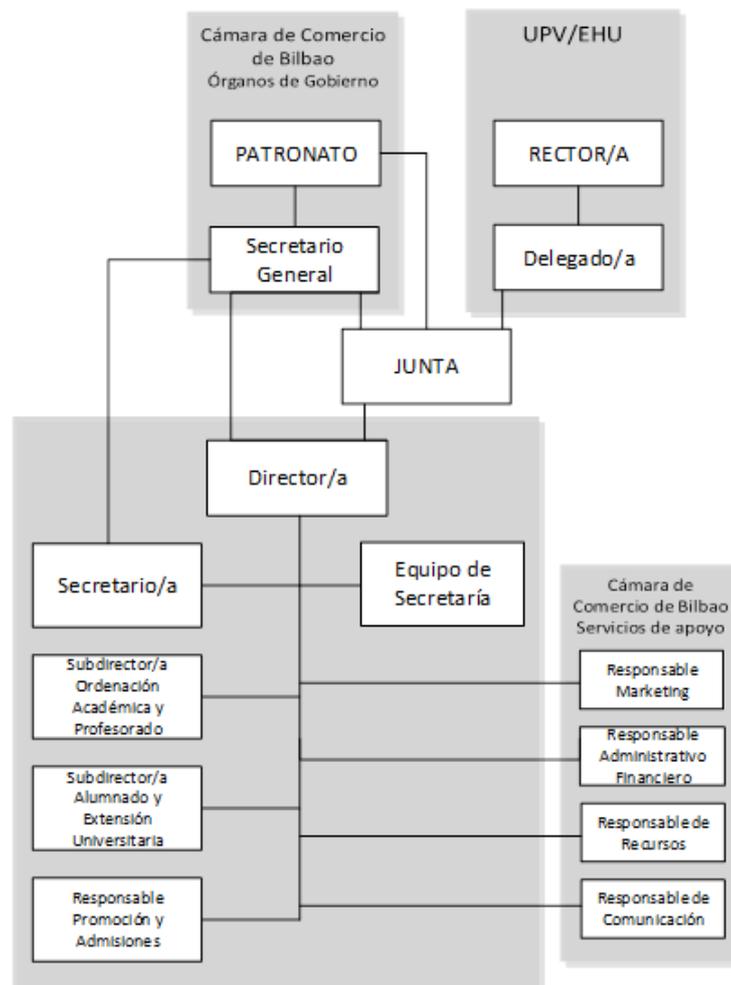
## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola
   
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

Idiomas y a la actividad de Formación Empresarial, que incluye tanto los programas profesionales de ciclo corto como los de ciclo largo o Postgrado.

Desde el punto de vista administrativo financiero, las cuentas de este centro universitario están integradas en las globales del titular. No obstante, un trabajado sistema de contabilidad analítica permite identificar los resultados de gestión de esta actividad.

### 2.2. Estructura del centro



#### Organigrama

El organigrama representa las relaciones jerárquicas dentro del EU así como su relación con la Cámara de Comercio de Bilbao y la UPV/EHU

#### Órganos de Gobierno y Consultivos

El Reglamento de Funcionamiento Interno del centro determina, en su Título II, los Órganos de Gobierno y Consultivos, así como las funciones de cada uno de ellos.

- Órganos de Gobierno
- Colegiados

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

- El Patronato
- La Junta
- Unipersonales
  - El/La Delegado/a de la Universidad
  - El/La Directora/a
  - Los/Las Subdirectores/as
  - El/La Secretario/a
- Órganos consultivos
  - El Claustro
  - Las Comisiones

### Órganos de Gobierno

#### El Patronato

Es el máximo órgano de gobierno y representación de la EUCCB y vincula a la ésta con su titular, la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao, siendo sus funciones aquellas propias de la tutela y supervisión del centro y más concretamente:

- a. Aprobar el Reglamento de la Escuela y sus sucesivas reformas.
- b. Ser el interlocutor con la UPV/EHU en el proceso de designación de el/la Delegado/a de la Universidad.
- c. Designar los demás órganos unipersonales del centro.
- d. Informar a el/la Rector/a de la UPV/EHU sobre la designación de el/la Director/a de la Escuela.
- e. Aprobar las contrataciones y los ceses de profesorado y del personal de administración y servicios.
- f. Aprobar los presupuestos.
- g. Aprobar el informe anual de la actividad del centro.
- h. Adoptar cuantas decisiones relevantes que excedan a las puramente académicas y sean propias del titular del centro.

La composición del Patronato se corresponde con la del Comité Ejecutivo de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao, ostentando su Presidencia el/la Presidente/a de la Cámara. En sus reuniones también participarán, con voz pero sin voto, el/la Secretario/a General de la Cámara, que actuará como Secretario/a de este órgano, y el/la Director/a de la EUCCB.

#### La Junta

La Junta es el órgano de dirección de la actividad académica e investigadora, con la participación de los distintos sectores de la comunidad universitaria. En ella estarán representados el titular del centro, la dirección, la UPV/EHU, el personal docente, los estudiantes y el personal de administración y servicios, estando compuesta por once miembros:

Son sus competencias:

- a. Aprobar las propuestas de Planes de Estudios y sus modificaciones a elevar a las autoridades educativas.
- b. Aprobar la organización académica del centro en lo relativo a áreas de conocimiento, así como la creación de comisiones con funciones específicas.
- c. Aprobar los planes docentes de cada curso.
- d. Aprobar el plan de extensión universitaria que se desarrollará durante cada curso.
- e. Proponer al Patronato el informe anual de la actividad del centro, verificando el grado de cumplimiento de los diferentes objetivos.
- f. Adoptar las medidas disciplinarias necesarias, de acuerdo con la normativa vigente y lo establecido en este mismo Reglamento.
- g. Promover relaciones entre la EUCCB y otros centros universitarios, instituciones públicas o privadas y especialmente con las empresas de Bizkaia.

#### El/La Delegado/a de la UPV/EHU

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

Es nombrado por el Rector, oídos los órganos de gobierno de de la EUCCB, y son sus competencias:

- a. Verificar la aplicación de los criterios de valoración para el acceso de los estudiantes.
- b. Verificar la aplicación de los criterios de valoración en las evaluaciones del alumnado.
- c. Todas aquellas reflejadas en el Convenio de Adscripción a la UPV-EHU.
- d. Todas aquellas que expresamente le atribuyan las normas de aplicación general de la Escuela.

### El/la Director/a

Es el órgano unipersonal de dirección y gestión de la Escuela, siendo designado por el Patronato de la EUCCB y correspondiéndole las siguientes funciones:

- a. Ostentar la representación de la Escuela por delegación del Patronato, así como la Jefatura funcional de todo el personal de la misma.
- b. Establecer y mantener la necesaria conexión entre la Escuela y la UPV-EHU.
- c. Dirigir, coordinar y supervisar las actividades desarrolladas por la Escuela.
- d. Aplicar las directrices y ejecutar los acuerdos de los Órganos Colegiados, cumpliendo y haciendo cumplir la legalidad vigente.
- e. Proponer los nombramientos de cargos y de personal, al Patronato de la Escuela.
- f. Proponer y, en su caso, aplicar las medidas disciplinarias que procedan, de acuerdo con la normativa vigente y que sean de su competencia.
- g. Elaborar y presentar a la Junta de Escuela el informe anual del Centro.
- h. Presidir el Claustro.
- i. Dar publicidad, por los medios habituales, o de forma directa, de las notificaciones e informaciones que reciba y sean de interés general.
- j. Gestionar el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas
- k. Gestionar los recursos materiales y los servicios del Centro

### Los/as Subdirectores/as

El/La Director/a está asistido/a en sus funciones por los/as Subdirectores/as, que son nombrados por la Junta de la Escuela.

En principio son dos, uno/a para asuntos de Ordenación Académica y Profesorado y otro/a para asuntos de Alumnado y Extensión Universitaria, aunque a propuesta de el/la directora/a, se podrá nombrar otros con funciones específicas.

A propuesta de el/la Director/a, la Junta podrá nombrar otros/as Subdirectores/as o miembros del equipo de Dirección con otras funciones específicas.

### El/la Secretario/a

Tiene como funciones:

- a. Certificar los actos y acuerdos de los Órganos Colegiados de Gobierno y cuidar de la formación y custodia de las actas;
- b. Emitir las certificaciones que procedan sobre los acuerdos adoptados, así como de toda anotación que conste en registros;
- c. Expedir, cuando proceda, copias certificadas de documentos que figuren en archivos cuya custodia le compete de forma directa.
- d. Custodiar los expedientes del Personal Docente.

## Órganos Consultivos

### El Claustro

Es el máximo órgano representativo de la comunidad educativa, reuniendo a la Dirección con los Profesores y los representantes de los Alumnos para tratar asuntos referentes a la marcha general de la Escuela y más concretamente para:

- a. Sugerir iniciativas y propuestas de mejora de la actividad de la Escuela.
- b. Estudiar, reflexionar y pronunciarse sobre las cuestiones que afecten a la marcha de la Escuela.

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

Su composición es la siguiente:

### Las Comisiones

Son creadas por la Junta de la Escuela o por la Dirección para estudiar o informar sobre los temas que se consideren convenientes para garantizar el cumplimiento de los requisitos tanto de la normativa de aplicación como de la memoria descriptiva de la titulación.

Son órganos exclusivamente de carácter consultivo y de propuesta y sus acuerdos o sus dictámenes no obligan al órgano competente.

A continuación se muestra la tabla en la que se ofrece una relación de las comisiones existentes en el Centro, sus componentes y sus funciones.

### Recursos Humanos del Centro

La EUCCB cuenta en la actualidad con un claustro de profesores (expertos de reconocido prestigio en temas muy concretos y específicos y experiencia docente), con distintos tipos de vinculación (exclusiva, completa, parcial).

En cuanto al Personal de Administración y Servicios, la Escuela Universitaria no tiene personalidad jurídica propia, sino que está integrada dentro de la propia Cámara de Comercio de Bilbao. Se dispone de profesionales exclusivamente destinadas al centro universitario.

- a. Aprobar el Reglamento de la Escuela y sus sucesivas reformas.
- b. Ser el interlocutor con la UPV/EHU en el proceso de designación de el/la Delegado/a de la Universidad.
- c. Designar los demás órganos unipersonales del centro.
- d. Informar a el/la Rector/a de la UPV/EHU sobre la designación de el/la Director/a de la Escuela.
- e. Aprobar las contrataciones y los ceses de profesorado y del personal de administración y servicios.
- f. Aprobar los presupuestos.
- g. Aprobar el informe anual de la actividad del centro.
- h. Adoptar cuantas decisiones relevantes que excedan a las puramente académicas y sean propias del titular del centro.

Como miembros natos:

- El/La Presidente/a del Patronato o, por delegación de éste, el/la Vicepresidente/a.
- El/La Delegado/a de la UPV/EHU
- El/La Secretario/a General de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao.
- El/La Director/a de la Escuela
- Dos Subdirectores/as
- El/La Secretario/a del Centro, que actuará también como Secretario de la Junta.

Como miembros electos:

- Dos representantes del Profesorado
  - Un representante del Alumnado
  - Un representante del Personal de Administración y Servicios
- a. Aprobar las propuestas de Planes de Estudios y sus modificaciones a elevar a las autoridades educativas.
  - b. Aprobar la organización académica del centro en lo relativo a áreas de conocimiento, así como la creación de comisiones con funciones específicas.
  - c. Aprobar los planes docentes de cada curso.
  - d. Aprobar el plan de extensión universitaria que se desarrollará durante cada curso.
  - e. Proponer al Patronato el informe anual de la actividad del centro, verificando el grado de cumplimiento de los diferentes objetivos.
  - f. Adoptar las medidas disciplinarias necesarias, de acuerdo con la normativa vigente y lo establecido en este mismo Reglamento.
  - g. Promover relaciones entre la EUCCB y otros centros universitarios, instituciones públicas o privadas y especialmente con las empresas de Bizkaia.

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

- El/La Director/a de la Escuela, como Presidente/a
- El/La Delegado/a de la Universidad
- Los/as Subdirectores/as
- Todo el Profesorado de la Escuela
- Un/a Delegado/a del alumnado por cada curso
- Un/a representante del Personal de Administración y Servicios.
- El/La Secretario/a de la Escuela.

### 2.3. Instalaciones y servicios del Centro

La EUCCB cuenta con 34 aulas de distintas dimensiones y capacidades (desde 12 a 60 personas) con un aforo total aproximado de 800 personas.

Entre éstas está incluida el aula informática con capacidad para 32 personas.

Asimismo se cuenta con otros espacios específicos:

- Salón de actos, con capacidad para 100 personas.
- Biblioteca, con capacidad para 70 personas
- 13 salas de reuniones con distintas capacidades desde 5 a 22 personas.
- Sala de descanso, con equipamiento de autovending.
- 2 salas para el profesorado.
- Diversas zonas de despachos y oficinas.
- Archivos y almacenes.
- Servicios.

Todo el edificio y sus instalaciones cumplen las condiciones de accesibilidad descritas en la Ley 20/1997 y sus respectivas normas técnicas de desarrollo. No existen con carácter general barreras físicas o, si las hay, han sido resueltas con la instalación de plataformas elevadoras. Todos los espacios útiles (aulas, biblioteca, oficinas, etc.) así como los lugares de tránsito, incluidos ascensores, tienen las dimensiones establecidas para el uso de personas de movilidad reducida. También todos los aseos, ya sean de hombres o de mujeres, disponen de cabinas especiales para minusválidos.

También, y como es preceptivo, se cumplen todas las normas de seguridad en edificios públicos de enseñanza.

#### Equipamiento

Las aulas están dotadas de equipos audiovisuales (proyectores, televisores, video-reproductores, ordenadores, etc.) y están preparadas para recibir señal de voz y datos.

El edificio dispone de conexión inalámbrica WIFI.

También cuenta con sistemas de intercomunicación entre las aulas y la recepción y sistemas de video-vigilancia.

El salón de actos dispone de equipamiento de traducción simultánea y una de las salas de reuniones está dotada con un equipo de videoconferencia.

#### Otros medios

La Escuela dispone de una plataforma de e-learning bajo el entorno MOODLE, que facilita las comunicaciones entre el alumnado, el profesorado y el propio centro.

#### Mantenimiento de edificio y equipamiento

Todos los medios materiales están sometidos a un protocolo de mantenimiento que garantiza el perfecto estado de uso.

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola
   
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la C amara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

Se ha incorporado sistemas de gestión medioambiental, orientados al reciclaje y a la eficiencia energética.

En cuanto a seguridad, periódicamente se llevan a cabo simulacros de evacuación.

### Disponibilidad de las instalaciones

Las instalaciones est n abiertas para el alumnado en un horario amplio que se adapta a sus necesidades de estudio en las diferentes épocas del año.

### 2.4. Grupos de interés

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la EUCCB, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. El análisis de sus derechos, necesidades y expectativas constituyen el punto de partida para el establecimiento del SGIC y permite sustentar las relaciones con todos ellos. La participación y rendición de cuentas a los grupos de interés se establece a través de los procesos establecidos en la EUCCB a través de las actividades de comunicación y a la vinculación que todos los procesos tienen con el proceso de Evaluación, revisión y Mejora, por el cual se realizan encuestas y entrevistas, se analizan sugerencias y reclamaciones, en caso de que se produzcan y se evalúa la satisfacción.

La **participación de los grupos de interés y la rendición de cuentas** se realiza a través de distintos mecanismos:

- En el caso de los grupos de interés vinculados directamente a la EUCCB, estos est n representados o forman parte de los distintos órganos colegiados.
- A los grupos de interés ajenos al centro se informa a través de resúmenes o referencias en la web, en otros documentos resúmenes y/o en reuniones específicas.

#### Grupos de Interés de ámbito Externo:

Grupo de Interés	Fuentes de Información	Periodicidad
Conjunto de empresas de Bizkaia		
Alumnado potencial		
Centros de enseñanza secundaria		
Alumnado egresado		
Empresas empleadoras y colaboradoras en las prácticas externas		
Sociedad en general		
Centros universitarios socios en programas de movilidad		

#### Grupos de Interés de ámbito Interno a la UPV/EHU:

Grupo de Interés	Fuentes de Información	Periodicidad
Patronato (Comité Ejecutivo)		
Dirección		
Servicios Generales		
Gobierno Vasco (Departamento de Industria, Comercio y Turismo)		

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola  
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

Grupos de Interés de ámbito Interno al centro:

Grupo de Interés	Fuentes de Información	Periodicidad
Alumnado		
Personal de Administración y Servicios (PAS)		
Profesorado (PDI)		
Equipo Directivo		
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU)		

### 3. POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO

#### 3.1. Política y Objetivos de Calidad

La Escuela Universitaria de la Cámara de Comercio de Bilbao asume el compromiso de satisfacer las expectativas y necesidades explícitas e implícitas de sus clientes: el alumnado, sus familias y las empresas como destinatarias finales de los profesionales que se forman en el Centro.

Lo hace cumpliendo todos los requisitos legales, normativos y reglamentarios que afectan a su actividad.

Asimismo se compromete a mejorar permanentemente los servicios que presta y los procesos que gestiona adaptándose a las exigencias crecientes de sus clientes e intentando anticiparse a ellas.

Impulsa la creatividad y la innovación en todas sus facetas, con el fin de diferenciarse de otros centros y fortalecer su cadena de valor.

#### 3.2. Mision, visión y valores

##### Misión

La Misión de la Escuela Universitaria de la Cámara de Comercio de Bilbao es la siguiente:

- Desde el punto de vista empresarial:
  - Responder a la demanda laboral, especialmente de las empresas del entorno, de profesionales a nivel técnico-directivo en el ámbito de la gestión en general y del marketing y sus disciplinas derivadas o relacionadas en particular, con una marcada orientación a la innovación, la mejora continua y la internacionalización.
- Desde el punto de vista individual (de el/la alumno/a):
  - Búsqueda del éxito de el/la alumno/a a través de una formación integral y de calidad que le permita alcanzar un alto nivel de empleabilidad mediante un proceso eficiente, que evite prolongarlo en el tiempo más allá de lo razonable.

##### Visión

La Visión de la Escuela Universitaria de la Cámara de Comercio de Bilbao aspira a ser reconocida como:

- Como un centro útil por las empresas a las que se dirige su alumnado y, a través de éstas, por la sociedad en general.
- Como un centro de formación universitaria referente en el entorno de la gestión de empresas en general y en el marketing en particular.
- Por su compromiso con el éxito de cada alumno/a.

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola  
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

### Valores

Los Valores son los siguientes:

- Solidez y calidad:
  - La formación debe ser rigurosa y actual en sus contenidos, impartida a través de metodologías participativas que entrenen al alumnado en la reflexión y el proceso de decisión.
  - La figura y el papel del profesorado son claves.
  - Es prioritario establecer contactos, alianzas o colaboraciones con otros centros de formación.
- Practicidad:
  - El proyecto educativo está orientado a reducir la distancia entre la formación y la realidad de la empresa.
- Seguimiento:
  - Orientar actitudinal y académicamente al alumnado durante el periodo docente y ayudarle a encauzar su camino profesional.
- Orientación al futuro:
  - Actualización permanente, sentido de anticipación y flexibilidad para adaptarse a los cambios.
- Reconocimiento empresarial y social:
  - Buscar medios para prestigiar el centro y la formación recibida para permitir alcanzar la titulación.
- Espíritu emprendedor:
  - Elemento clave para el desarrollo de una economía abierta y competitiva.
- Mejora continua:
  - Progreso constante del centro, intentando que todas las funciones perfeccionen su planificación y sus ejecuciones, para mayor satisfacción de los grupos de interés.
- Internacionalización:
  - La formación debe buscar permanentemente referencias y objetivos en el exterior y debe familiarizar al alumnado con la presencia en otros mercados.
  - Extender a colaboraciones con otros centros extranjeros de Formación.

### 3.3. Ejes Estratégicos

La Estrategia es el conjunto de medidas que la organización decide poner en marcha para lograr alcanzar los objetivos de Visión. Se trata de definir la manera en que se van a movilizar los recursos, los procesos y las personas del Centro para hacer realidad las aspiraciones manifestadas a través de la Visión.

En la Escuela se ha definido un conjunto de objetivos estratégicos que se agrupan en torno a seis Ejes:  
1 Captación de alumnado Difundir la oferta formativa de la EUCCB al alumnado potencialmente interesado en cursar estos estudios, establecer un proceso de admisión que permita identificar a los/as estudiantes con perspectivas de éxito y gestionar la matriculación y acogida para todo el alumnado y sus familias

2 Aprendizaje Gestionar y coordinar todas las actividades necesarias para dotar al alumnado de las competencias asociadas al grado, logrando que adquiera el perfil de egreso establecido

3 Profesorado Disponer del profesorado adecuado, por sus acreditaciones y competencias docentes y empresariales, y por su motivación por participar en el proceso de aprendizaje del alumnado.

4 Orientación internacional Fomentar la perspectiva internacional del alumnado, especialmente a través de los programas de movilidad

5 Integración laboral Facilitar la integración laboral del alumnado egresado

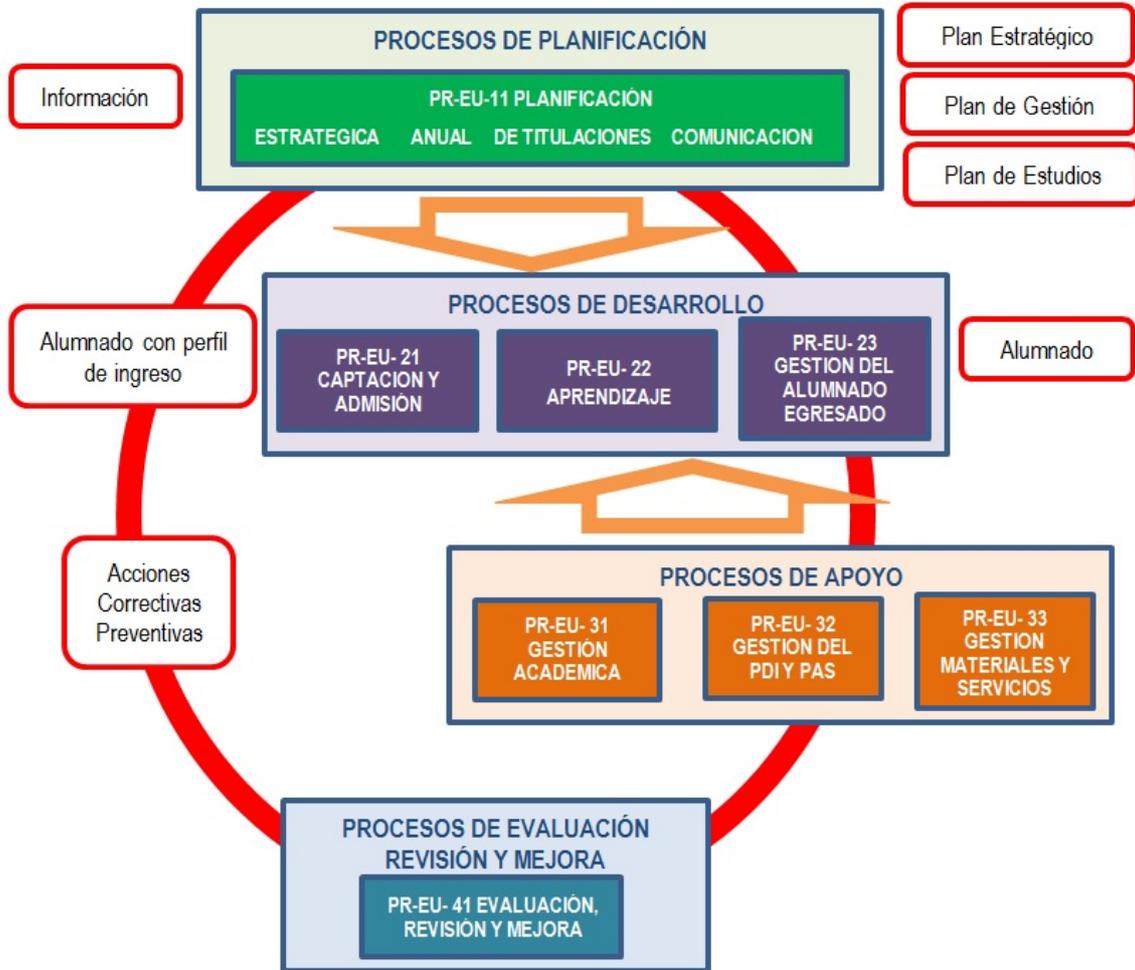
6 Oferta de postgrado Presentar una oferta de postgrado de alto nivel en el ámbito de la Gestión de empresas en general y del marketing en particular

El desarrollo de los mismos se encuentra en el Plan Estratégico en vigor en cada momento de tiempo.

## 4. MAPA DE PROCESOS DEL CENTRO

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola
   
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao



Fruto de la reflexión interna se ha diseñado el mapa de procesos de la EUCCB que ha sido aprobado por el Equipo de Dirección de la EUCCB

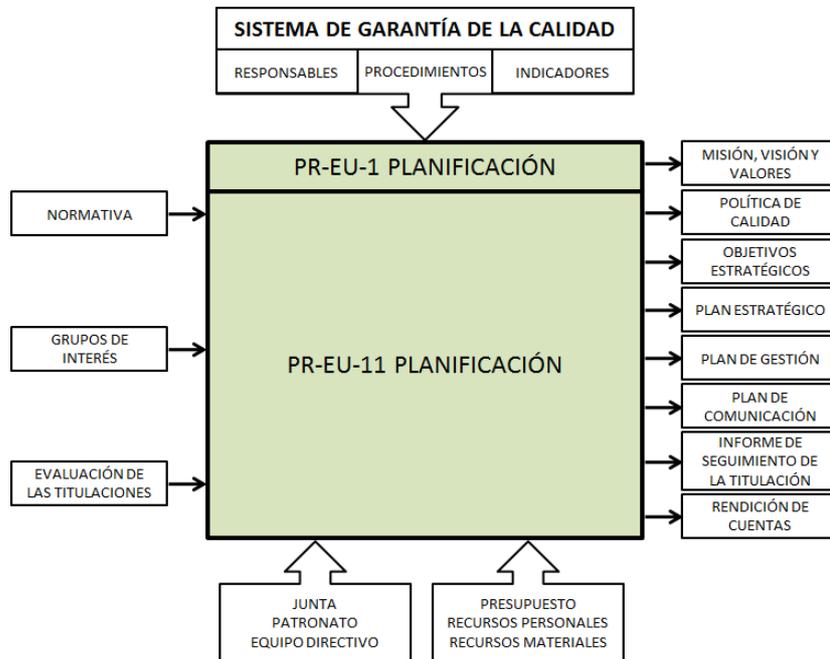
Según este diseño, las actividades de la EUCCB se organizan en siete procesos desplegados en subprocesos, de forma que las actividades de la EUCCB quedan completamente reflejadas.

Para cada uno de los procesos y/o subprocesos se define un propietario responsable de la gestión y mejora del mismo. La responsabilidad a nivel de proceso o subproceso se designa en función de la complejidad del mismo.

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola
   
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

### PR-EU-1 PLANIFICACIÓN



Establecer los objetivos que desea alcanzar la EUCCB en el corto, medio y largo plazo así como las estrategias, proyectos y acciones que considera oportuno desplegar para lograrlos.

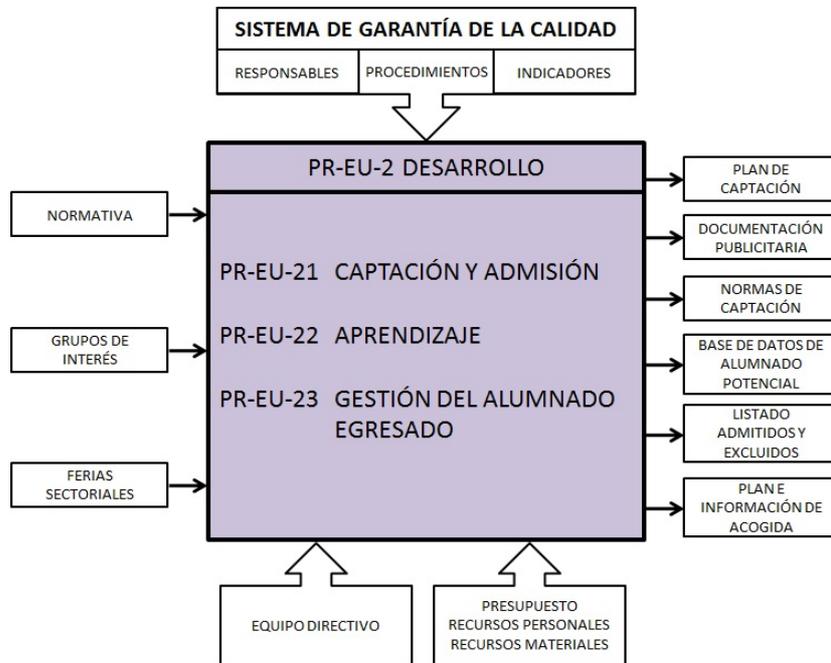
Definir el Plan de Comunicación e Información necesario para transmitir todos los mensajes clave y ofrecer toda la información oportuna a los grupos de interés

Incluye la revisión y actualización, si fuera oportuno, de las características del Grado en Gestión y Marketing Empresarial para adaptarse de la mejor manera posible a las exigencias de sus clientes.

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola
   
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

### PR-EU-2 DESARROLLO



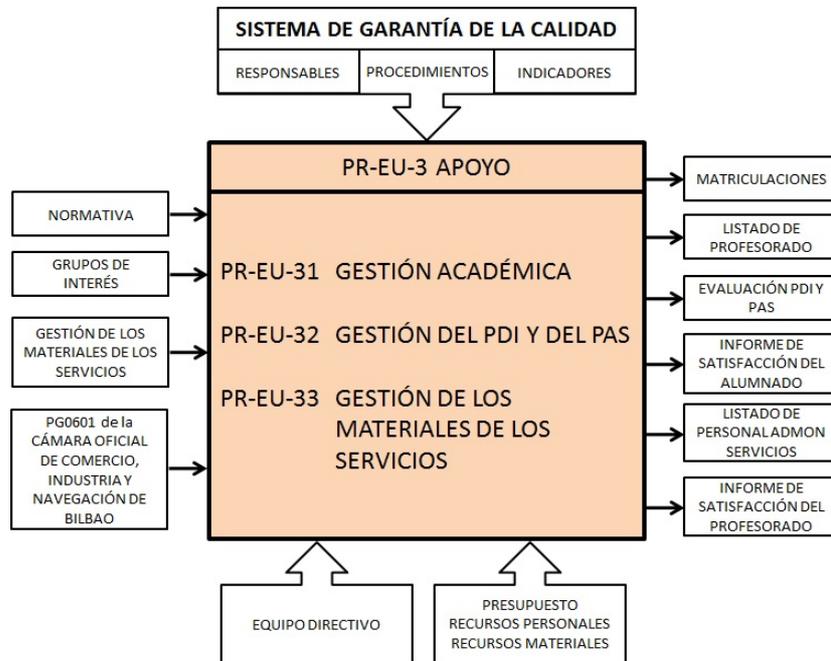
Difundir la oferta formativa de la EUCCB al alumnado potencialmente interesado en cursar estos estudios, realizar las pruebas de admisión correspondientes al alumnado preinscrito y gestionar la matriculación y acogida para todo el alumnado y sus familias. Gestionar y coordinar todas las actividades necesarias para dotar al alumnado de las competencias asociadas al grado, logrando que adquiera el perfil de egreso establecido.

Desarrollar las actividades necesarias para mantener el contacto con el alumnado egresado a través de la prestación de servicios que puedan resultar de su interés.

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola
   
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

### PR-EU-3 APOYO



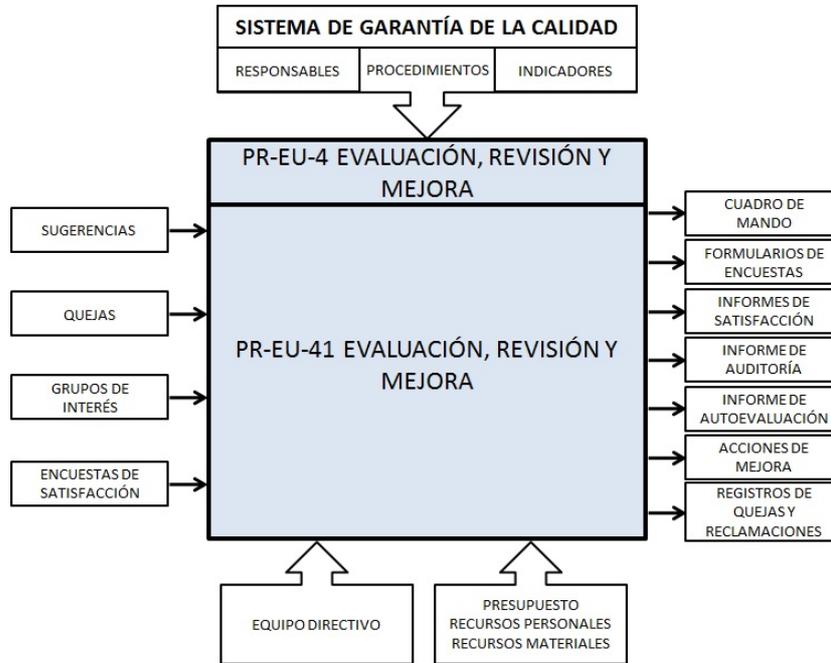
Llevar a cabo los trámites necesarios para dar respuesta a las solicitudes cursadas por el alumnado sobre cualquier asunto relacionado con la gestión académica de la Escuela. En este proceso se incluye la matriculación de alumnado que no es de nuevo ingreso y modificaciones de matrícula

Dotar a la EUCCB del personal necesario, tanto docente como no docente, y adecuar su nivel de competencia y motivación para poder llevar a cabo las actividades requeridas para lograr los objetivos del Centro.

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola
   
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la C amara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

### PR-EU-4 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA



Planificar y llevar a cabo las actividades necesarias para medir los resultados de los procesos de la EUCCB, analizarlos, evaluarlos y definir medidas de mejora. Incluye el análisis y mejora de la adecuación del SGIC de la Formación.

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola
   
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

### 5. TABLA DE RESPONSABILIDADES

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Director	Equipo Directivo Director
PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL	Director	Equipo Directivo Director
PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES	Director	Equipo Directivo Director Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP)
PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN	Director	Equipo Directivo Director
PR-EU-21.01, CAPTACIÓN	Responsable de Promoción y Admisiones (RPA)	Responsable de Promoción y Admisiones (RPA) Equipo Directivo
PR-EU-21.02, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN	Responsable de Promoción y Admisiones (RPA)	Secretario/a Académico/a Equipo Directivo Responsable de Promoción y Admisiones (RPA) Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)
PR-EU-21.03, ACOGIDA	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Responsable de Promoción y Admisiones (RPA) Equipo Directivo Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)
PR-EU-22.01, ORGANIZACIÓN DOCENTE	Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP)	Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP) Director
PR-EU-22.02, DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP)	Secretario/a Académico/a Equipo Directivo Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP) Director
PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS ENVIADOS)	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU) Equipo Directivo
PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS RECIBIDOS)	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Equipo Directivo Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)
PR-EU-22.04, PRÁCTICAS	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU) Equipo Directivo
PR-EU-22.05, TRABAJO FIN DE GRADO	Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP)	Equipo Directivo Secretario/a Académico/a Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP)
PR-EU-22.06, SEGUIMIENTO Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA DEL ALUMNADO	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)
PR-EU-22.07, ORIENTACIÓN PROFESIONAL DEL ALUMNADO	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)
PR-EU-23.01, GESTIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL ALUMNADO EGRESADO	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola
   
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

PR-EU-23.02, BOLSA DE TRABAJO	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)
PR-EU-23.03, PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DE OTRAS ACTIVIDADES	Equipo Directivo	Equipo Directivo Director
PR-EU-23.04, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)
PR-EU-31.01, MATRICULACIÓN (EXCEPTO EL NUEVO ALUMNADO)	Secretario/a Académico/a	Secretario/a Académico/a
PR-EU-31.02, ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA	Secretario/a Académico/a	Director Secretario/a Académico/a Equipo Directivo
PR-EU-32.01, SELECCIÓN Y ACOGIDA DEL PDI Y DEL PAS	Director	Secretario/a Académico/a Equipo Directivo Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP) Director
PR-EU-32.02, FORMACIÓN DEL PDI Y DEL PAS	Director	Director Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP) Secretario/a Académico/a Equipo Directivo
PR-EU-32.03, EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS	Director	Director Equipo Directivo
PR-EU-33.01, EVALUACIÓN INICIAL DE LOS PROVEEDORES	Director	Equipo Directivo Director PRC
PR-EU-33.02, ADQUISICIÓN DE MATERIALES Y/O SERVICIOS	Director	Director Equipo Directivo
PR-EU-33.03, EVALUACIÓN CONTINUADA DEL PROVEEDOR DE MATERIAL O SERVICIO	Director	Director Equipo Directivo
PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Equipo Directivo	PRC Director Equipo Directivo
PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	Equipo Directivo	Equipo Directivo Director
PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA	Equipo Directivo	Equipo Directivo Director

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola
   
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

### 6. TABLA DE INDICADORES

PROCESO	PROCEDIMIENTO	INDICADOR
PR-EU-11 PLANIFICACIÓN	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Adecuación de la titulación (G)
PR-EU-11 PLANIFICACIÓN	PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL	Cumplimiento de los plazos de seguimiento y control del Plan Estratégico y del Plan de Gestión Anual (tres al año)
PR-EU-11 PLANIFICACIÓN	PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES	
PR-EU-11 PLANIFICACIÓN	PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN	Grado de satisfacción del PDI y PAS con la Comunicación/Información que recibe del Equipo Directivo
PR-EU-21 CAPTACIÓN Y ADMISIÓN	PR-EU-21.01, CAPTACIÓN	Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción (G) Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en su primera opción (G) Nº de centros con los que se colabora Número de Ferias Número de PREUs Número de Referencias (personas que dejan sus datos) Número de asistentes a sesiones informativas Número de participantes PREUs Número de sesiones informativas Número total de acciones (presentaciones, conferencias, ferias en centros) Número total de acciones fuera de Bizkaia Número total de asistentes Número total de asistentes fuera de Bizkaia Personas preinscritas en primera opción (G) Personas preinscritas en segunda y sucesivas opciones (G) Preferencia de la titulación (G) Vía de acceso a los estudios: > 25 (G) Vía de acceso a los estudios: EAU (G) Vía de acceso a los estudios: FP (G)
PR-EU-21 CAPTACIÓN Y ADMISIÓN	PR-EU-21.02, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN	Matrícula de nuevo ingreso en el estudio (G) Matrícula de nuevo ingreso en primer curso (G) Matrícula de nuevo ingreso en primer curso: castellano (G) Matrícula de nuevo ingreso en primer curso: euskera (G) Nota mínima de acceso por > 25 años (G) Nota mínima de acceso por EAU (G) Nota mínima de acceso por FP (G) Nota mínima de admisión (G) Nº de personas admitidas (de las que realizan la prueba) Nº de personas no admitidas (de las que realizan la prueba) Nº de personas que realizan la prueba de admisión (G) Ocupación de la titulación (G) Oferta de plazas (G) Personas admitidas de nuevo ingreso por preinscripción (G)

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola
   
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

PR-EU-21 CAPTACIÓN Y ADMISIÓN	PR-EU-21.03, ACOGIDA	Grado de satisfacción con la Acogida (Alumnado)
PR-EU-22 APRENDIZAJE	PR-EU-22.01, ORGANIZACIÓN DOCENTE	Duración media de los estudios (G) Nº medio de créditos reconocidos (G) Ratio estudiante ETC/PDI ETC ** (G)
PR-EU-22 APRENDIZAJE	PR-EU-22.02, DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	Satisfacción global del Alumnado con el Profesorado (Curso 2º) Satisfacción global del Alumnado con el Profesorado (Curso 3º) Satisfacción global del Alumnado con el Profesorado (Curso 4º) Tasa de Abandono en el cuarto año (CURSA) % de asignaturas impartidas en euskera (G) Asignaturas pendientes por curso (Global) Asignaturas pendientes por curso 1º (Alumnos repetidores) Asignaturas pendientes por curso 2º (Alumnos repetidores) Asignaturas pendientes por curso 3º (Alumnos repetidores) Asignaturas pendientes por curso 4º (Alumnos repetidores) Grado de satisfacción con la docencia (G) Grado de satisfacción general del alumnado Nº asignaturas en inglés en 3º Nº asignaturas en inglés en 4º Nº de estudiantes con matrícula a tiempo completo (G) Satisfacción global del Alumnado con el Profesorado (Curso 1º) Tasa de abandono del estudio en el 2º año (CURSA) (G) Tasa de abandono del estudio en el 3er. año (CURSA) (G) Tasa de abandono del estudio (RD 1393) (G) Tasa de abandono del estudio en el 1er. año (CURSA) (G) Tasa de anulación de matrícula en 1º Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU (G) Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 1er. año (G) Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 2º año (G) Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 3er. año (G) Tasa de eficiencia (Tasa de rendimiento de las personas egresadas) (G) Tasa de evaluación (G) Tasa de evaluación curso 1º (G) Tasa de evaluación curso 2º (G) Tasa de evaluación curso 3º (G) Tasa de evaluación curso 4º (G) Tasa de graduación (G) Tasa de rendimiento (G) Tasa de rendimiento curso 1º (G) Tasa de rendimiento curso 2º (G) Tasa de rendimiento curso 3º (G) Tasa de rendimiento curso 4º (G) Tasa de rendimiento en 2º idioma extranjero pendiente de cursos anteriores

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola
   
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

		Tasa de éxito (G) Tasa de éxito curso 1º (G) Tasa de éxito curso 2º (G) Tasa de éxito curso 3º (G) Tasa de éxito curso 4º (G)
PR-EU-22 APRENDIZAJE	PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS ENVIADOS)	Alumnado enviado: OTROS PROGRAMAS (G) Alumnado enviado: ERASMUS (G) Alumnado enviado: SICUE-SENECA (G) Grado de satisfacción del alumnado con la movilidad (Enviados) Nº de convenios de movilidad consolidados
PR-EU-22 APRENDIZAJE	PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS RECIBIDOS)	Alumnado recibido: ERASMUS ** (G) Alumnado recibido: OTROS PROGRAMAS ** (G) Alumnado recibido: SICUE-SENECA ** (G) Grado de satisfacción del alumnado con la movilidad (Recibidos)
PR-EU-22 APRENDIZAJE	PR-EU-22.04, PRÁCTICAS	Grado de satisfacción del alumnado con las prácticas Nº de convenios firmados Nº de prácticas ofertadas
PR-EU-22 APRENDIZAJE	PR-EU-22.05, TRABAJO FIN DE GRADO	Grado de satisfacción del alumnado con el TFG
PR-EU-22 APRENDIZAJE	PR-EU-22.06, SEGUIMIENTO Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA DEL ALUMNADO	Grado de satisfacción del alumnado con el equipo de tutorización en 1º Grado de satisfacción del alumnado con el equipo de tutorización en 2º Grado de satisfacción del alumnado con el equipo de tutorización en 3º Grado de satisfacción del alumnado con el equipo de tutorización en 4º
PR-EU-22 APRENDIZAJE	PR-EU-22.07, ORIENTACIÓN PROFESIONAL DEL ALUMNADO	
PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO	PR-EU-23.01, GESTIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL ALUMNADO EGRESADO	Personas egresadas (G)
PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO	PR-EU-23.02, BOLSA DE TRABAJO	Nº de ofertas gestionadas en la bolsa de trabajo
PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO	PR-EU-23.03, PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DE OTRAS ACTIVIDADES	
PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO	PR-EU-23.04, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL	% de empleo encajado (G) % de empleo encajado: hombres (G) % de empleo encajado: mujeres (G) Nº de alumnos en inserción laboral en la empresa Tasa de empleo (G) Tasa de empleo: hombres (G) Tasa de empleo: mujeres (G) Tasa de paro (G) Tasa de paro: hombres (G) Tasa de paro: mujeres (G)

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola
   
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

PR-EU-31 GESTIÓN ACADÉMICA	PR-EU-31.01, MATRICULACIÓN (EXCEPTO EL NUEVO ALUMNADO)	
PR-EU-31 GESTIÓN ACADÉMICA	PR-EU-31.02, ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA	Satisfacción del alumnado con el servicio de Secretaría
PR-EU-32 GESTIÓN DEL PDI Y PAS	PR-EU-32.01, SELECCIÓN Y ACOGIDA DEL PDI Y DEL PAS	% PDI acreditado en idiomas no oficiales % PDI doctor que imparte docencia en grado Nº de doctorandos Nº de doctores Nº de profesores contratados
PR-EU-32 GESTIÓN DEL PDI Y PAS	PR-EU-32.02, FORMACIÓN DEL PDI Y DEL PAS	Formación en aspectos metodológicos: Nº de acciones Nº de acciones de formación del profesorado Satisfacción global del PDI y PAS
PR-EU-32 GESTIÓN DEL PDI Y PAS	PR-EU-32.03, EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS	
PR-EU-33 GESTIÓN DE LOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS	PR-EU-33.01, EVALUACIÓN INICIAL DE LOS PROVEEDORES	
PR-EU-33 GESTIÓN DE LOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS	PR-EU-33.02, ADQUISICIÓN DE MATERIALES Y/O SERVICIOS	
PR-EU-33 GESTIÓN DE LOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS	PR-EU-33.03, EVALUACIÓN CONTINUADA DEL PROVEEDOR DE MATERIAL O SERVICIO	Número de incidencias / no conformidades de los proveedores
PR-EU-41 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Nivel de participación del alumnado en las encuestas de satisfacción (Encuesta general) Nivel de participación del profesorado en las encuestas de satisfacción (Encuesta general)
PR-EU-41 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA	PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	
PR-EU-41 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA	PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA	Nº de propuestas de mejora realizadas

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola  
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

### 7. DIRECTRICES GENERALES DEL PROGRAMA AUDIT

DIRECTRICES	SUBDIRECTRICES	ELEMENTOS	PROCEDIMIENTOS
1.0. Política y objetivos de calidad		1 Existencia de un órgano con capacidad para gestionar el SGIC, y la definición y aprobación de la política y objetivos de calidad.	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL
		2 Existencia del procedimiento que permite definir y aprobar la política y objetivos de calidad.	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL
		3 Especificación de la participación de los grupos de interés en el órgano responsable del sistema de garantía interna de calidad y en la definición de la política y objetivos de calidad.	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL
		4 Difusión pública y por escrito de la política y los objetivos de calidad a través de medios que permitan su divulgación a todos los grupos de interés.	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN
		5 Existencia de un sistema debidamente integrado (órganos, procedimientos, procesos,...) que facilite el despliegue de la política y los objetivos de calidad.	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL
		6 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, medición, revisión y mejora de la política y objetivos de calidad.	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
		7 Presencia de mecanismos de rendición de cuentas a los principales grupos de interés que permitan informar sobre el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN
1.1. Garantía de Calidad de los Programas Formativos		1 Existencia del órgano con capacidad para gestionar el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas.	PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES
		2 Presencia de mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones sobre la oferta formativa, el diseño de las titulaciones y sus objetivos.	PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES
		3 Especificación de los grupos de interés implicados en el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas.	PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES
		4 Presencia de los procedimientos que hacen posible el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas.	PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES
		5 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan valorar el mantenimiento, la actualización y la renovación de la oferta formativa.	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

1.1. Garantía de Calidad de los Programas Formativos		6 Existencia de mecanismos que faciliten la implementación de las mejoras derivadas del proceso de revisión de las titulaciones.	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
		7 Presencia de mecanismos que permitan la rendición de cuentas a los principales grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES
		8 Definición de los criterios que hacen posible conocer cómo el centro abordaría la eventual suspensión del título.	PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES
1.2. Orientación de las Enseñanzas a los estudiantes		01 Existencia del órgano responsable de los procedimientos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes: - Definición de perfiles de ingreso/egreso; Admisión y matriculación - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias - Apoyo y orientación - Enseñanza y evaluación - Prácticas externas y movilidad - Orientación profesional	PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-21.01, CAPTACIÓN PR-EU-21.02, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN PR-EU-21.03, ACOGIDA PR-EU-22.01, ORGANIZACIÓN DOCENTE PR-EU-22.02, DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS ENVIADOS) PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS RECIBIDOS) PR-EU-22.04, PRÁCTICAS PR-EU-22.05, TRABAJO FIN DE GRADO PR-EU-22.06, SEGUIMIENTO Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA DEL ALUMNADO PR-EU-23.01, GESTIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL ALUMNADO EGRESADO PR-EU-23.02, BOLSA DE TRABAJO PR-EU-23.03, PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DE OTRAS ACTIVIDADES PR-EU-23.04, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL PR-EU-31.01, MATRICULACIÓN (EXCEPTO EL NUEVO ALUMNADO) PR-EU-31.02, ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
	1 Definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de estudiantes	02 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionados con la definición de perfiles de ingreso/egreso y los criterios de admisión y matriculación.	PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES
		03 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permita conocer y valorar las necesidades	PR-EU-21.01, CAPTACIÓN PR-EU-21.02, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

1.2. Orientación de las Enseñanzas a los estudiantes	1 Definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de estudiantes	relativas a perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación.	PR-EU-21.03, ACOGIDA PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
		04 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y desarrollo de la definición de perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación.	PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES
		05 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de la definición de perfiles de ingreso/egreso y de criterios de admisión y matriculación.	PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES
	2 Apoyo y orientación al estudiante, metodologías de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.	06 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionadas con los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, metodología de enseñanza y evaluación de aprendizajes.	PR-EU-22.01, ORGANIZACIÓN DOCENTE PR-EU-22.02, DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS ENVIADOS) PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS RECIBIDOS) PR-EU-22.04, PRÁCTICAS PR-EU-22.05, TRABAJO FIN DE GRADO PR-EU-22.06, SEGUIMIENTO Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA DEL ALUMNADO
		07 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de aprendizajes.	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
		08 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
		09 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de aprendizajes.	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
	3 Prácticas externas y movilidad de los estudiantes	10 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionadas con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes	PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS ENVIADOS) PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS RECIBIDOS) PR-EU-22.04, PRÁCTICAS
		11 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes	PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS ENVIADOS) PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS RECIBIDOS) PR-EU-22.04, PRÁCTICAS
		12 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los procesos relacionados con las prácticas externas y	PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS ENVIADOS) PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS RECIBIDOS)

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

1.2. Orientación de las Enseñanzas a los estudiantes	3 Prácticas externas y movilidad de los estudiantes	la movilidad de los estudiantes	PR-EU-22.04, PRÁCTICAS
		13 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
	4 Orientación profesional de los estudiantes	14 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionadas con la orientación profesional de los estudiantes	PR-EU-22.07, ORIENTACIÓN PROFESIONAL DEL ALUMNADO
		15 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes	PR-EU-22.07, ORIENTACIÓN PROFESIONAL DEL ALUMNADO
		16 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes.	PR-EU-22.07, ORIENTACIÓN PROFESIONAL DEL ALUMNADO
		17 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes.	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
	5 Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias	18 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionadas con las alegaciones, reclamaciones y sugerencias.	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		19 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades y el desarrollo de los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		20 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
		21 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento revisión y mejora del sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
6 Otros elementos que afectan la orientación de las enseñanzas a los estudiantes	22 Presencia de mecanismos que regulen e informen sobre normativas que afectan a los estudiantes (Ej: reglamentos, uso de instalaciones, calendarios, horarios, etc.)	PR-EU-21.03, ACOGIDA PR-EU-22.02, DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	
1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	1 Definición de la política de personal académico y de apoyo a la docencia	01 Existencia de un órgano con capacidad para definir y aprobar la política del personal académico y de apoyo a la docencia, el acceso, la	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	1 Definición de la política de personal académico y de apoyo a la docencia	formación, la evaluación, la promoción y reconocimiento	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
		02 Especificación del modo en que los grupos de interés participan en la definición y desarrollo de la política del personal académico y de apoyo a la docencia	PR-EU-32.01, SELECCIÓN Y ACOGIDA DEL PDI Y DEL PAS PR-EU-32.02, FORMACIÓN DEL PDI Y DEL PAS PR-EU-32.03, EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS
		03 Presencia de procedimientos de recogida y análisis de información que permitan conocer las necesidades de personal académico y de apoyo a la docencia	PR-EU-22.01, ORGANIZACIÓN DOCENTE
		04 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión e implantación de mejoras en la política de personal	PR-EU-32.03, EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		05 Presencia de mecanismos que permitan la rendición de cuentas sobre los resultados de la política de personal	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
	2 Acceso del personal académico y de apoyo a la docencia	06 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen la toma de decisiones sobre el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia.	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-32.01, SELECCIÓN Y ACOGIDA DEL PDI Y DEL PAS
		07 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas al acceso.	PR-EU-32.01, SELECCIÓN Y ACOGIDA DEL PDI Y DEL PAS PR-EU-32.02, FORMACIÓN DEL PDI Y DEL PAS PR-EU-32.03, EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS
		08 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora en el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia.	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
	3 Formación del personal académico y de apoyo a la docencia.	09 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen la toma de decisiones sobre la formación del personal académico y de apoyo a la docencia.	PR-EU-32.01, SELECCIÓN Y ACOGIDA DEL PDI Y DEL PAS PR-EU-32.02, FORMACIÓN DEL PDI Y DEL PAS PR-EU-32.03, EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS
		10 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas a su formación.	PR-EU-32.02, FORMACIÓN DEL PDI Y DEL PAS
		11 Existencia de mecanismos que hagan	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	3 Formación del personal académico y de apoyo a la docencia.	posible el seguimiento revisión y mejora del plan de formación del personal académico y de apoyo a la docencia.	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
	4 Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.	12 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen la toma de decisiones sobre los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-32.03, EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS
		13 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas a su evaluación, promoción y reconocimiento.	PR-EU-32.03, EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS
		14 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
1.4.a. Gest�n y mejora de los recursos materiales y servicios		01 Existencia del órgano con capacidad para gestionar los recursos materiales y los servicios	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
		02 Existencia de mecanismos que regulen y garanticen la toma de decisiones sobre los recursos materiales y los servicios	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-33.03, EVALUACIÓN CONTINUADA DEL PROVEEDOR DE MATERIAL O SERVICIO
		03 Especificación de mecanismos de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y los servicios	PR-EU-33.03, EVALUACIÓN CONTINUADA DEL PROVEEDOR DE MATERIAL O SERVICIO PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		04 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer las necesidades sobre el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y los servicios, así como sobre la adecuación de los mismos	PR-EU-33.03, EVALUACIÓN CONTINUADA DEL PROVEEDOR DE MATERIAL O SERVICIO PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		05 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora	PR-EU-33.03, EVALUACIÓN CONTINUADA DEL PROVEEDOR

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la C amara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

1.4.a. Gest�n y mejora de los recursos materiales y servicios		de los recursos materiales y servicios	DE MATERIAL O SERVICIO PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		06 Presencia de mecanismos que permitan la rendición de cuentas sobre los recursos materiales y servicios y su nivel de uso por parte del estudiante	PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-33.03, EVALUACIÓN CONTINUADA DEL PROVEEDOR DE MATERIAL O SERVICIO PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
1.4.b. Calidad del personal de administración y servicios		07 Existencia del órgano con capacidad para definir y aprobar la política del personal de administración y servicios	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
		08 Especificación de los mecanismos de participación de los grupos de interés en la definición, revisión y mejora de la política del personal de administración y servicios	PR-EU-32.01, SELECCIÓN Y ACOGIDA DEL PDI Y DEL PAS PR-EU-32.02, FORMACIÓN DEL PDI Y DEL PAS PR-EU-32.03, EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		09 Presencia de procedimientos para la recogida y análisis de información que permitan conocer las necesidades del personal de administración y servicios	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		10 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora en la política y las actuaciones relacionadas con el personal de administración y servicios	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		11 Presencia de mecanismos que permitan la rendición de cuentas al personal de administración y servicios sobre los resultados de la política de personal	PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN
1.5. Análisis y utilización de los resultados		01 Presencia de mecanismos que permitan obtener información sobre las necesidades de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

1.5. Análisis y utilización de los resultados	1 Análisis y utilización de los resultados del aprendizaje		COMUNICACIÓN PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		02 Existencia del órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados del aprendizaje	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
		03 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones sobre los resultados del aprendizaje	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
		04 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados del aprendizaje	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		05 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que faciliten datos relativos a los resultados de aprendizaje	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-22.01, ORGANIZACIÓN DOCENTE PR-EU-22.02, DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS ENVIADOS) PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS RECIBIDOS) PR-EU-22.04, PRÁCTICAS PR-EU-22.05, TRABAJO FIN DE GRADO PR-EU-22.06, SEGUIMIENTO Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA DEL ALUMNADO
		06 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora continua de los resultados del aprendizaje y de la fiabilidad de los datos utilizados; así como estrategias para mejorar dichos resultados	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		07 Presencia de procedimientos que permitan la rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN
	2 Análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral	08 Existencia del órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN
		09 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma	PR-EU-23.04, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

1.5. Análisis y utilización de los resultados	2 Análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral	de decisiones sobre los resultados de la inserción laboral	LABORAL
		10 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la inserción laboral	PR-EU-23.04, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL
		11 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que faciliten datos relativos a los resultados de la inserción laboral	PR-EU-23.04, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL
		12 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como las estrategias para mejorar dichos resultados	PR-EU-23.04, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL
		13 Presencia de procedimientos que permitan la rendición de cuentas sobre los resultados de la inserción laboral	PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-23.04, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
	3 Análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	14 Existencia del órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
		15 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones sobre la satisfacción de los grupos de interés	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		16 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		17 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que faciliten datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		18 Existencia de mecanismos que permitan el seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como estrategias para mejorar dichos resultados	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

1.5. Análisis y utilización de los resultados	3 Análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés		PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
		19 Presencia de procedimientos que hagan posible la rendición de cuentas sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN
1.6. Publicación de información sobre las titulaciones		01 Existencia del órgano con capacidad para gestionar la publicación de información actualizada de las titulaciones	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
		02 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen los procesos de toma de decisiones sobre la publicación de información actualizada de las titulaciones	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-21.02, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN PR-EU-22.01, ORGANIZACIÓN DOCENTE PR-EU-22.02, DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS ENVIADOS) PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS RECIBIDOS) PR-EU-22.04, PRÁCTICAS PR-EU-22.05, TRABAJO FIN DE GRADO PR-EU-22.06, SEGUIMIENTO Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA DEL ALUMNADO
		03 Presencia de mecanismos que faciliten la recogida y análisis de información sobre el desarrollo de las titulaciones y programas	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
		04 Presencia de procedimientos que hagan posible informar a los grupos de interés sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la oferta formativa, objetivos y planificación de las titulaciones</li> <li>- las políticas de acceso y de orientación de los estudiantes</li> <li>- la metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación</li> <li>- la política de movilidad y los programas de prácticas externas</li> </ul>	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-22.02, DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS ENVIADOS) PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS RECIBIDOS) PR-EU-22.04, PRÁCTICAS PR-EU-22.06, SEGUIMIENTO Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA DEL

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

		ALUMNADO
1.6. Publicación de información sobre las titulaciones	05 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre las alegaciones, reclamaciones y sugerencias	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
	06 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre el acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-32.01, SELECCIÓN Y ACOGIDA DEL PDI Y DEL PAS PR-EU-32.02, FORMACIÓN DEL PDI Y DEL PAS PR-EU-32.03, EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS
	07 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre la utilización de los recursos materiales y servicios	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-33.03, EVALUACIÓN CONTINUADA DEL PROVEEDOR DE MATERIAL O SERVICIO
	08 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre los resultados del aprendizaje	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN
	09 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre los resultados de la inserción laboral	PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-23.04, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL
	10 Presencia de procedimientos que informen sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
	11 Presencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora	PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

**Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola  
 Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

1.6. Publicación de información sobre las titulaciones		de la información pública que se facilita a los grupos de interés	DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA
--	--	---	---

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola  
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

### 8. LISTADO DE REGISTROS

#### PR-EU-1 PLANIFICACIÓN

##### PR-EU-11 PLANIFICACIÓN

###### PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- Cuadro de mando
- Plan Estratégico 2013-2016
- Plan de gestión Anual 2014-2015

###### PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL

- Actas
- Plan de gestión anual 2014-2015

###### PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES

- Informe de seguimiento del título
- Plan de estudios

###### PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN

- Plan de comunicación

#### PR-EU-2 DESARROLLO

##### PR-EU-21 CAPTACIÓN Y ADMISIÓN

###### PR-EU-21.01, CAPTACIÓN

- Catálogos
- Catálogos (tríptico)
- Dossieres informativos
- Merchandising (boli)
- Merchandising (mochila)
- Plan de captación
- Publicidad

###### PR-EU-21.02, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN

- Formato de formalización de matrícula
- Listado de alumnos admitidos
- Tasas académicas (matrícula)

###### PR-EU-21.03, ACOGIDA

- Carta de Bienvenida
- Carta de Convocatoria
- Plan de acogida

##### PR-EU-22 APRENDIZAJE

###### PR-EU-22.01, ORGANIZACIÓN DOCENTE

- Calendario del curso
- Horarios
- Listado de alumnos
- Plan Docente

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola  
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

### PR-EU-22.02, DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA

- Acta provisional de calificaciones
- Acta final de calificaciones
- Calendario de pruebas finales
- Guía Docente (Pinchando en cada una de las asignaturas)

### PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS ENVIADOS)

- Compromiso previo de convalidaciones Learning-agreement
- Lista definitiva de participantes en el programa
- Lista provisional de participantes en el programa
- Plan de movilidad

### PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS RECIBIDOS)

- Compromiso previo de convalidaciones Learning Agreement
- Lista definitiva de participantes en el programa
- Lista provisional de participantes en el programa
- Modelo de solicitud para alumno extranjero\_doble titulación
- Modelo de solicitud para alumno extranjero\_general
- Plan de movilidad

### PR-EU-22.04, PRÁCTICAS

- Entrevista de Valoración Prácticas
- Evaluación de las Prácticas
- Evaluación de las competencias desarrolladas por los alumnos durante las prácticas
- Guía , programa y ficha de prácticas externas
- Oferta de prácticas
- Prácticas - Intermedio Tutor

### PR-EU-22.05, TRABAJO FIN DE GRADO

- Acta del tribunal
- Autorización e informe valorativo del tutor
- Listado de tribunales con fechas y horas
- Listado de tutores
- Solicitud TFG

### PR-EU-22.06, SEGUIMIENTO Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA DEL ALUMNADO

- Cuestiones sobre las reuniones de seguimiento y actividades complementarias
- Seguimiento - estudiantes del primer curso - cuestionario sobre adaptación al centro.

### PR-EU-22.07, ORIENTACIÓN PROFESIONAL DEL ALUMNADO

## PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO

### PR-EU-23.01, GESTIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL ALUMNADO EGRESADO

### PR-EU-23.02, BOLSA DE TRABAJO

- Entrevista de Valoración Ofertas de Empleo
- Formulario Oferta de Trabajo

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola  
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

PR-EU-23.03, PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DE OTRAS ACTIVIDADES

PR-EU-23.04, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL

### PR-EU-3 APOYO

#### PR-EU-31 GESTIÓN ACADÉMICA

PR-EU-31.01, MATRICULACIÓN (EXCEPTO EL NUEVO ALUMNADO)

- Registro de Solicitud de anulación o modificación de la matrícula
- Solicitud del Alumnado (secretaría)

PR-EU-31.02, ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA

#### PR-EU-32 GESTIÓN DEL PDI Y PAS

PR-EU-32.01, SELECCIÓN Y ACOGIDA DEL PDI Y DEL PAS

- Contrato Laboral (Indefinido)
- Contrato Laboral (Temporal)
- Contrato mercantil

PR-EU-32.02, FORMACIÓN DEL PDI Y DEL PAS

PR-EU-32.03, EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS

#### PR-EU-33 GESTIÓN DE LOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS

PR-EU-33.01, EVALUACIÓN INICIAL DE LOS PROVEEDORES

- Listado aprobado de Proveedores Homologados
- Listado sugerido de Proveedores Homologados

PR-EU-33.02, ADQUISICIÓN DE MATERIALES Y/O SERVICIOS

PR-EU-33.03, EVALUACIÓN CONTINUADA DEL PROVEEDOR DE MATERIAL O SERVICIO

### PR-EU-4 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

#### PR-EU-41 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- Cuestionario de adaptación y valoración de movilidad
- Cuestionario sobre las reuniones de seguimiento y actividades complementarias
- Cuestionario sobre las reuniones de seguimiento y actividades complementarias.
- Encuesta Final de Satisfacción de Prácticas
- Formulario de encuesta de satisfacción (PDI)
- Formulario de encuesta de satisfacción profesorado (Alumnado)
- Formulario encuesta de satisfacción general (Alumnado)
- Informe de autoevaluación

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola  
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

- Programa Internacional - Cuestionario Final

PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA

## **Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola  
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

# **LISTADO DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD**

## **Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

Bilboko Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberako Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola  
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-11 PLANIFICACIÓN

Código	PR-EU-11.01	Versión	1	Fecha aprobación	04/12/2016
Nombre	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA				
Responsable	Director				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los objetivos que desea alcanzar la EUCCB en el corto, medio y largo plazo así como las estrategias, proyectos y acciones que considera oportuno desplegar para lograrlos.

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Equipo Directivo Director	Alumnado Personal de Administración y Servicios (PAS) Conjunto de empresas de Bizkaia Profesorado (PDI) Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Patronato (Comité Ejecutivo) Dirección Gobierno Vasco (Departamento de Industria, Comercio y Turismo) Alumnado potencial Empresas empleadoras y colaboradoras en las prácticas externas Sociedad en general Centros universitarios socios en programas de movilidad

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

Adecuación de la titulación (G)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
	Cuadro de mando Plan de gestión anual Plan estratégico

REGISTROS

Cuadro de mando  
 Plan Estratégico 2013-2016

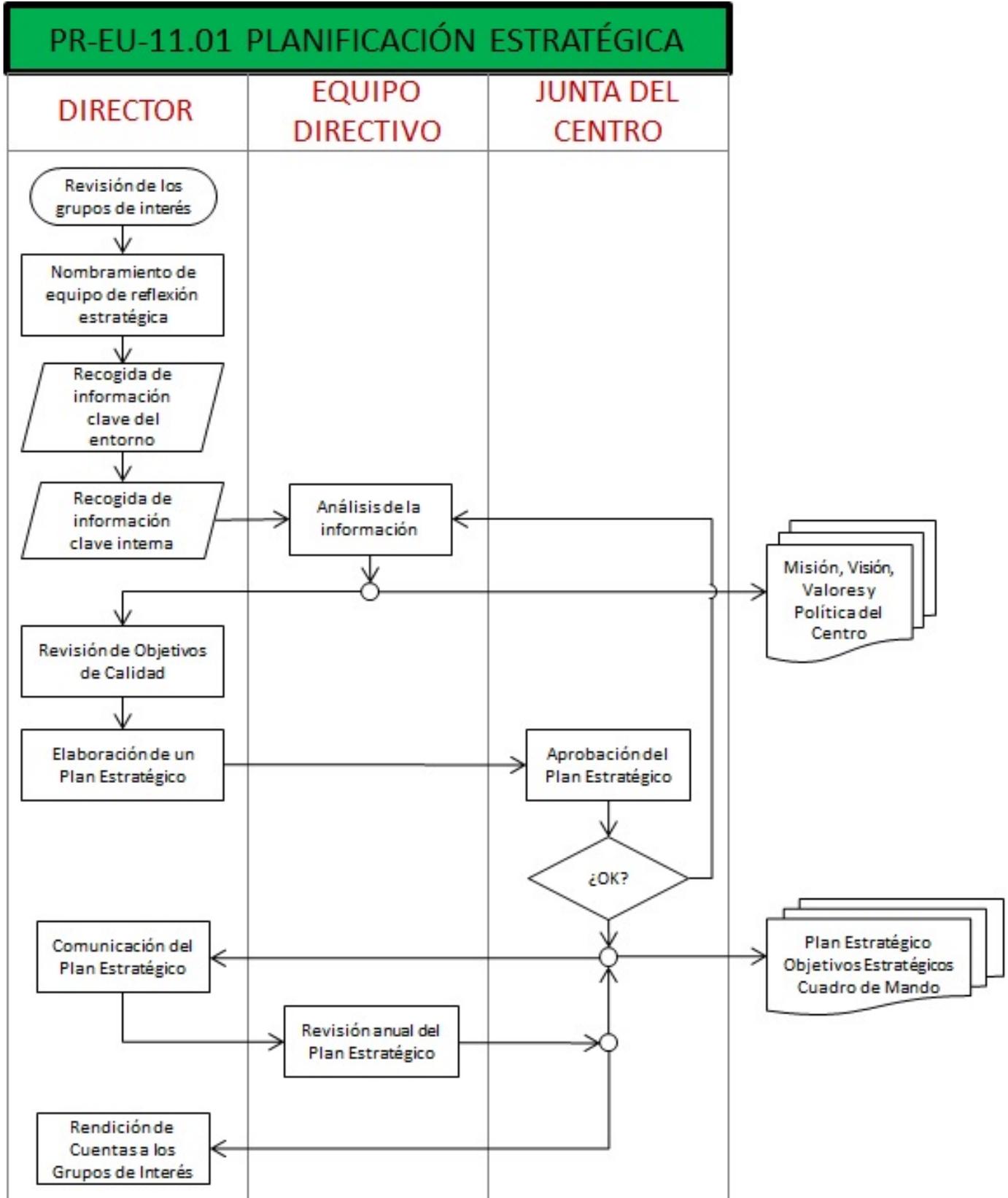
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

PR-EU-11 PLANIFICACIÓN

Plan de gestión Anual 2014-2015

Procedimiento: PR-EU-11.01, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Versión:1



## REALIZACION

Revisión de los grupos de interés

Se revisan si los grupo de interés internos del centro son: el alumnado, el profesorado (PDI), el personal de administración y servicios (PAS), el equipo directivo y la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU), como entidad tutelante.

Se revisan si los grupo de interés internos de la organización son: el Patronato (Comité Ejecutivo), la Dirección, los servicios generales y el Gobierno Vasco, a través del Departamento de Industria, Comercio y Turismo, como entidad tutelante.

Se revisan si los grupo de interés externos son: el alumnado potencial, los centros de enseñanza secundaria, el alumnado Egresado, las empresas empleadoras y colaboradoras en las prácticas externas, el conjunto de las empresas de Bizkaia, la sociedad en general y los centros universitarios socios en programas de movilidad.

Nombramiento del Equipo de Reflexión Estratégica

La Junta designa al Equipo encargado de realizar una propuesta de Plan Estratégico para el periodo siguiente. Este equipo estará liderado siempre por el Director de la Escuela y formarán parte de él todos los miembros del Equipo Directivo más otras personas que pudieran aportar información o propuestas de valor en el proceso.

Recogida de información clave del entorno

Se recoge información clave que permita conocer adecuadamente el entorno en el que se desenvuelve la EUCCB y las directrices de las organizaciones de las que depende o con las que colabora. La información puede recogerse en documentos escritos y/o mediante la participación en el proceso de reflexión de personas que fehacientemente cuentan con información fiable y completa.

La participación de los grupos de interés ajenos al Centro se realiza a través de encuestas y/o reuniones específicas.

Recogida de información clave interna

Se recoge la información que permita evaluar el rendimiento interno de la EUCCB así como el potencial que ofrecen los medios de los que dispone actualmente y los que se encuentran a su alcance. Se recogerá en documentos escritos y/o mediante la participación en el proceso de reflexión de personas que fehacientemente cuentan con información fiable y completa.

La participación de los grupos de interés vinculados directamente al Centro se realiza a través de su representación o forman parte de los distintos órganos colegiados.

Análisis de la información

El Equipo Directivo pone en común y analiza, de manera interrelacionada, la información anterior con el fin de llegar a conclusiones que permitan tener una imagen fiel de la situación actual y predecir razonablemente escenarios futuros. Las conclusiones se clasifican y ordenan en una matriz DAFO.

Revisión de la Misión, la Visión, los Valores y la Política del Centro.

en general.

-se consigue que la Escuela sea un centro de formación universitaria referente en el entorno de la gestión de empresas en general y en el marketing en particular.

-se tiene un compromiso con el éxito de cada alumno/a.

Desde la perspectiva de la Valores se revisa si:

-la formación es rigurosa y actual en sus contenidos, impartida a través de metodologías participativas que entrenen al alumnado en la reflexión y el proceso de decisión.

-la figura y el papel del profesorado son claves.

-es prioritario establecer contactos, alianzas o colaboraciones con otros centros de formación.

-el proyecto educativo está orientado a reducir la distancia entre la formación y la realidad de la empresa.

-hay una orientación actitudinal y académicamente al alumnado durante el periodo docente y para ayudarle a encauzar su camino profesional.

-se actualiza permanente, buscando la anticipación y con flexibilidad para adaptarse a los cambios.

-se buscan medios para prestigiar el centro y la formación recibida para permitir alcanzar la titulación.

-el centro es un elemento clave para el desarrollo de una economía abierta y competitiva.

-se busca la mejora continua, intentando que todas las funciones perfeccionen su planificación y sus ejecuciones, para mayor satisfacción de los grupos de interés.

-internacionalmente se busca permanentemente referencias y objetivos en el exterior y se familiariza al

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

**PR-EU-11 PLANIFICACIÓN**

Ejes se plantean en función de los medios materiales y humanos de los que dispone la EUCCB.

Definición de las acciones para conseguir los objetivos marcados

Se concreta, para cada línea estratégica, las acciones que se considera necesario llevar a cabo para alcanzar los objetivos planteados. Las acciones permiten materializar las líneas estratégicas, pasando de lo abstracto a lo concreto.

Elaboración del Cuadro de Mando Integral

Se establecen indicadores que permiten controlar y evaluar el logro de los Objetivos estratégicos a través de los Ejes así como representarlos, de manera ordenada en un Cuadro de Mando. Los indicadores tendrán asignadas metas realistas pero ambiciosas.

Elaboración del documento Plan Estratégico

Todas las reflexiones anteriores y sus resultados se recogen en un documento denominado Plan Estratégico del Centro para el periodo correspondiente, en estado de borrador, pendiente de la aprobación por parte de la Junta de Escuela.

Aprobación del Plan Estratégico

El Equipo Directivo presenta el proyecto de Plan Estratégico a la Junta de la Escuela, explicando con detalle sus contenidos, justificando las propuestas planteadas y respondiendo a cuantas dudas formulen los miembros de la Junta. En caso necesario, se incorporan al Plan Estratégico propuesto las modificaciones que dicte la Junta. Posteriormente se traslada al Patronato, para su aprobación.

Comunicación y difusión del Plan Estratégico de la EUCCB

El Plan Estratégico o parte del mismo se pone a disposición de todas las personas a las que pueda interesar, como por ejemplo:

- ¿Órganos competentes del Rectorado de la UPV/EH
- ¿Órganos directivos de la Cámara de Comercio de Bilbao
- ¿Profesorado del Centro
- ¿Colaboradores
- ¿Alumnado actual y potencial y sus familias
- ¿Sociedad

El Plan de Comunicación específico se detalla en un apartado dentro del propio Plan Estratégico.

Realización del control y seguimiento de la ejecución del Plan.

Al menos tres veces al año, el Equipo Directivo de la Escuela Universitaria a través del seguimiento del Plan de Gestión Anual, recopila y analiza la información que le permite evaluar el grado de avance del Plan Estratégico vigente y la necesidad o no de modificarlo. La información necesaria para realizar la revisión consta de:

- ¿Resultados de los indicadores de gestión
- ¿Incidencias internas/externas
- ¿Otra información de interés.

En caso de ser necesario, el Plan Estratégico se somete a una nueva aprobación por parte de la Junta de Escuela

El Director comunica los resultados del Plan Estratégico.

¿En el caso de los grupos de interés vinculados directamente a la EUCCB, estos están representados o forman parte de los distintos órganos colegiados.

¿A los grupos de interés ajenos al centro se informa a través de resúmenes o referencias en la web, en otros

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-11 PLANIFICACIÓN

Código	PR-EU-11.02	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	PLANIFICACIÓN ANUAL				
Responsable	Director				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los objetivos que desea alcanzar la EUCCB en el corto plazo (anual) así como las estrategias, proyectos y acciones que considera oportuno desplegar para lograrlos.

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Equipo Directivo Director	Alumnado Personal de Administración y Servicios (PAS) Profesorado (PDI) Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Patronato (Comité Ejecutivo) Dirección Servicios Generales Gobierno Vasco (Departamento de Industria, Comercio y Turismo) Empresas empleadoras y colaboradoras en las prácticas externas Centros universitarios socios en programas de movilidad

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

Cumplimiento de los plazos de seguimiento y control del Plan Estratégico y del Plan de Gestión Anual (tres al año)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
	Actas Plan de gestión anual

REGISTROS

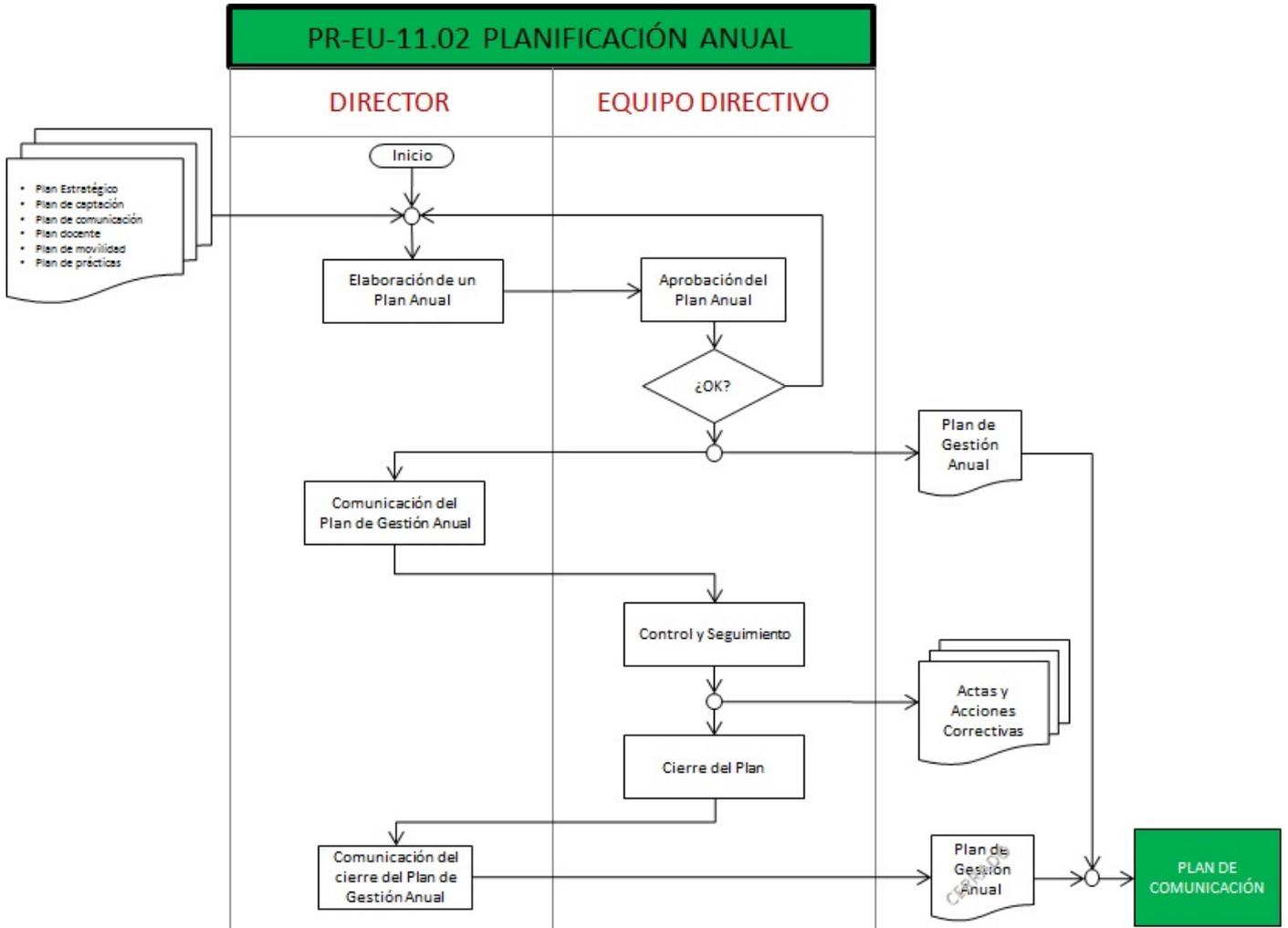
Actas  
 Plan de gestión anual 2014-2015

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-11 PLANIFICACIÓN

Procedimiento: PR-EU-11.02, PLANIFICACIÓN ANUAL Versión:0



## REALIZACION

### Elaboración del Plan de Gestión Anual

Se definen los objetivos y actividades a desarrollar en el curso siguiente. El Plan de Gestión Anual consta de:

- ¿Actividades programadas y sistemáticas que se realizan en la Escuela para llevar a cabo su actividad docente
- ¿Acciones derivadas del Plan Estratégico vigente: son aquellas que hay que realizar además de las actividades habituales, para lograr el avance en la dirección marcada por los objetivos estratégicos
- ¿Presupuesto: Previsión de ingresos y gastos asociados a la actividad del Centro, tanto ordinaria como extraordinaria

### Aprobación del Plan de Gestión Anual

El Plan de Gestión Anual es aprobado por el Equipo Directivo de la Escuela.

### Comunicación del Plan de Gestión Anual

El Plan de Gestión Anual se comunica a todas las personas del Centro, docentes y no docentes, explicándoles las acciones que tiene previsto llevar a cabo a lo largo del curso y la participación que se espera de ellas en el desarrollo de las mismas.

### Control y seguimiento del Plan de Gestión Anual

En periodos definidos del curso y al finalizar el mismo, el Equipo Directivo hace un seguimiento detallado de las actividades programadas adoptando y comunicando las medidas oportunas.

### Cierre del Plan de Gestión Anual y comunicación de resultados

Al finalizar el Curso el Equipo Directivo realiza el cierre del Plan de Gestión Anual haciendo balance de los resultados alcanzados. Esta información se comunica a los grupos de interés en lo que les afecte a través de los canales habituales (reuniones, correo electrónico, web) y sirve de base para la revisión del Plan Estratégico

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-11 PLANIFICACIÓN

Código	PR-EU-11.03	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES				
Responsable	Director				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Equipo Directivo Director Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP)	Alumnado Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Dirección Alumnado potencial Empresas empleadoras y colaboradoras en las prácticas externas Centros universitarios socios en programas de movilidad

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

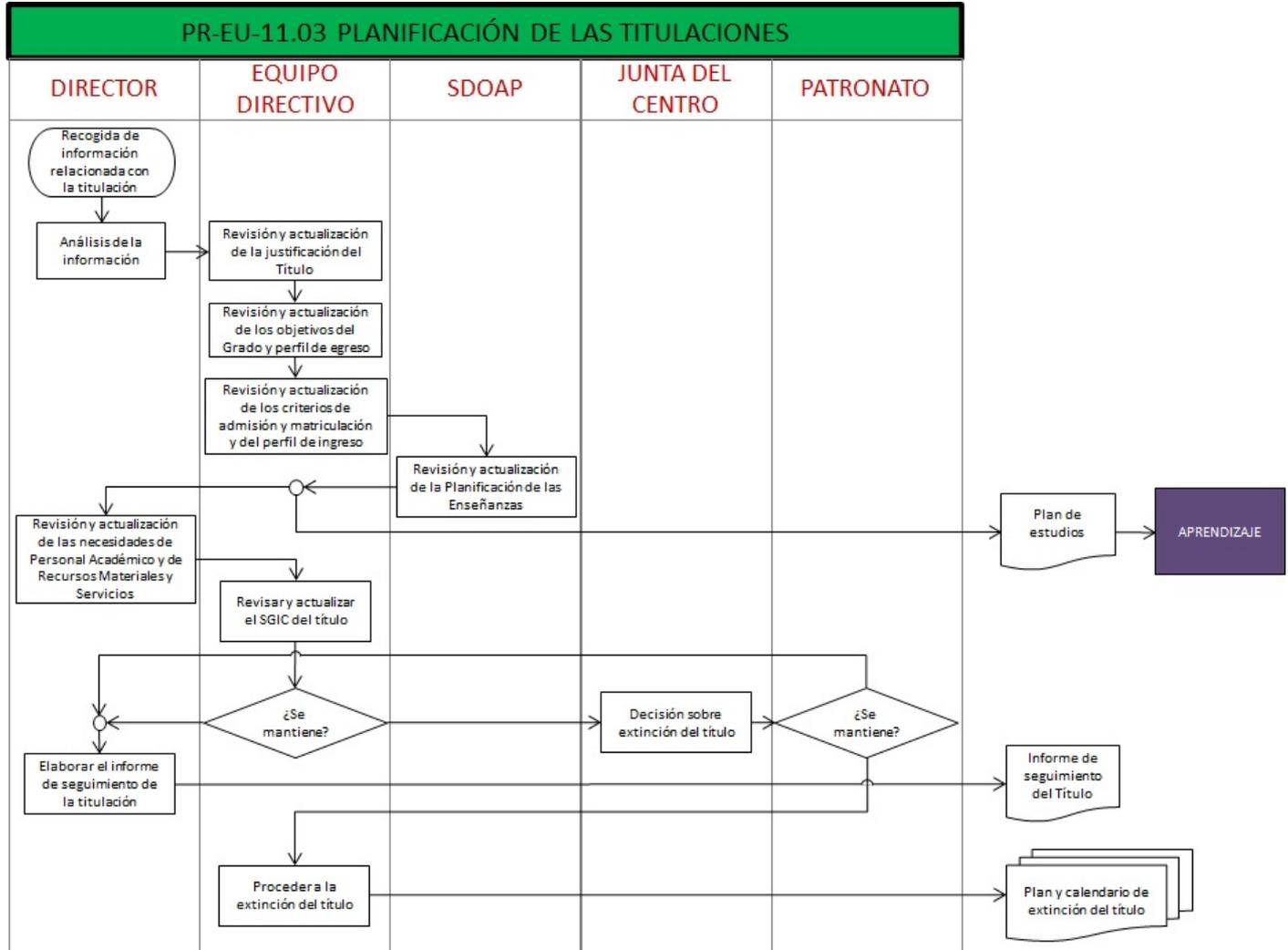
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
	Informe de seguimiento del título Plan de estudios

REGISTROS

Informe de seguimiento del título  
 Plan de estudios

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**
  
**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**
  
**PR-EU-11 PLANIFICACIÓN**

**Procedimiento: PR-EU-11.03, PLANIFICACIÓN DE LAS TITULACIONES**      **Versión:0**



## REALIZACION

### INTERNAMENTE

#### -Profesorado:

La comisión encargada de la elaboración del nuevo plan de estudios lleva a cabo reuniones con el claustro de profesores en las que, además de explicar el procedimiento y los condicionantes existentes, se trasladan propuestas, se invita a presentar propuestas y se debaten.

A partir del resultado obtenido se desarrollan grupos de trabajo por áreas de conocimiento para detallar los distintos aspectos del proyecto.

En caso de necesitar alguna información particular, se mantienen las reuniones particulares con los profesionales especialistas en la materia determinada.

#### -Alumnado:

Desde la Subdirección de Alumnado y Extensión Universitaria se realizan entrevistas personales con alumnos y alumnas que participen en el programa internacional y en el programa de prácticas, con el fin de descubrir la visión de éstos de la formación con la recibida en otras universidades y con su experiencia en la empresa, valorando puntos fuertes y débiles del proyecto en estudio, identificando áreas de mejora.

### EXTERNAMENTE

#### -Ex ¿ alumnos/as

Se entrevista personalmente, por lo menos a 20 alumnos/as egresados/as en el entorno de entre tres y seis años, para obtener conclusiones valiosas.

#### -Reuniones de trabajo

Se realizan reuniones con formato ¿Desayunos de Trabajo¿, contando con la presencia en cada caso de profesionales pertenecientes a la Alta Dirección de empresas significativas del entorno (Directores Generales, Subdirectores Generales o Directores de Recursos Humanos), dinamizados y moderados por un experto. En dichas reuniones se debate sobre las competencias que se están demandando o se van a demandar en el futuro próximo a los técnicos y directivos.

#### -Empresas y organizaciones

Con un mínimo de diez responsables de Recursos Humanos de PYMES que hayan solicitado en repetidas ocasiones egresados del Centro, se mantienen entrevistas personales para determinar las características del perfil demandado y posteriormente se comprueba con ellos las líneas generales del proyecto propuesto.

Se aprovecha los contactos como la Red Española de Comercio y Empresa (RECEM) para realizar contactos con empresas y organizaciones que avalen las líneas directrices elaboradas por el conjunto de centros miembros de la red.

Se recoge información que permita realizar una revisión completa sobre la adecuación de la/s titulaciones impartidas por la EUCCB y establecer las mejoras oportunas.

Esta información estará compuesta por los resultados recogidos en el Cuadro de Mando de la Escuela y otros datos complementarios de índole académica, social, laboral, económica, normativa, reglamentaria, legislativa, etc.

A la vista de la información anterior, se analizan las razones que justifican la impartición del título por su interés académico, científico o profesional, incorporando las mejoras que se consideren oportunas.

Para apoyar en la toma de decisiones se cuenta con la participación de los principales grupos de interés implicados en este tema mediante procedimientos de consulta internos, en los que participa el Profesorado y el Alumnado, y procedimientos de consulta externos, en los que participa el Alumnado Egresado y las Empresas y otras Organizaciones

Con los datos obtenidos, se revisa el Perfil del Egresado, los objetivos generales del título y las Competencias Generales y Específicas que deben adquirir el alumnado durante sus estudios, introduciendo las mejoras que se consideren oportunas.

El perfil de egreso lo define el Equipo directivo junto con potenciales empresas que puedan acoger alumnos en prácticas y expertos, en profundidad de cara a la verificación del título (aproximadamente cada 6 años) y con actualizaciones anuales, en base al objetivo de competencias tanto genéricas como específicas del alumno egresado.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

**PR-EU-11 PLANIFICACIÓN**

idiomas y las relaciones internacionales.

El perfil de ingreso estará condicionada al cumplimiento de los criterios establecidos por la normativa vigente para los estudios universitarios de esta rama de conocimiento.

Además se exigirá el cumplimiento tanto de criterios objetivos tales como superar los estudios previsto que permiten el acceso al grado y el nivel de idiomas extranjeros exigidos por la EUCCB como de criterios subjetivos definidos por la EUCCB teniendo en cuenta el perfil de egreso y la experiencia acumulada en el proceso de formación de otras promociones, valorado principalmente teniendo en cuenta la trayectoria educativa, la motivación a los estudios, la predisposición a la profesión, la capacidad intelectual y las competencias transversales base.

Se revisa la estructura de las enseñanzas, los mecanismos de coordinación docente, la movilidad de los estudiantes y los módulos o materias de enseñanza-aprendizaje, de que consta el plan de estudios, comprobando que se ajustan a las necesidades del mercado e incorporando las mejoras que se consideran oportunas.

Se comprueban las condiciones que deben reunir el Personal Académico de la EUCCB así como las instalaciones, equipamiento y otros recursos materiales necesarios para la impartición del grado, introduciendo las mejoras que se crean convenientes.

Se comprueba si el SGIC sigue siendo adecuado para las necesidades de la EUCCB y cumple los requisitos de la Agencia de Calidad Universitaria competente. En caso necesario, se introducen mejoras.

A la vista de los resultados obtenidos en cuanto a Alumnado matriculado, satisfacción del alumnado, satisfacción de las empresas con el alumnado egresado, la tasa de graduación, la tasa de abandono, la de eficiencia, el nivel de empleabilidad, los informes de la agencia de calidad competente y las mejoras que se pueden incorporar al Grado, realiza la propuesta de mantener o no la titulación. Dicha propuesta se elevará a la Junta y posteriormente al Patronato para su aprobación.

Consiste en elaborar una memoria que sintetice los análisis y las mejoras precedentes.

La suspensión temporal o definitiva del título podría sobrevenirse en los siguientes supuestos:

¿Cuando de forma razonada lo proponga el propio centro o Consejo de Gobierno de la Universidad, tras su aprobación en Junta de centro y en base a la normativa correspondiente:

oIncumplimiento de los requisitos y compromisos adquiridos al solicitar la implantación del título

oNo mantenimiento de la acreditación de la enseñanza oficial

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-11 PLANIFICACIÓN

Código	PR-EU-11.04	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	PLAN DE COMUNICACIÓN				
Responsable	Director				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dar a conocer a los Grupos de Interés las actividades planificadas para el curso académico.

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Equipo Directivo Director	Alumnado Personal de Administración y Servicios (PAS) Profesorado (PDI) Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Patronato (Comité Ejecutivo) Dirección Servicios Generales Gobierno Vasco (Departamento de Industria, Comercio y Turismo) Alumnado potencial Empresas empleadoras y colaboradoras en las prácticas externas Centros universitarios socios en programas de movilidad

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

Grado de satisfacción del PDI y PAS con la Comunicación/Información que recibe del Equipo Directivo

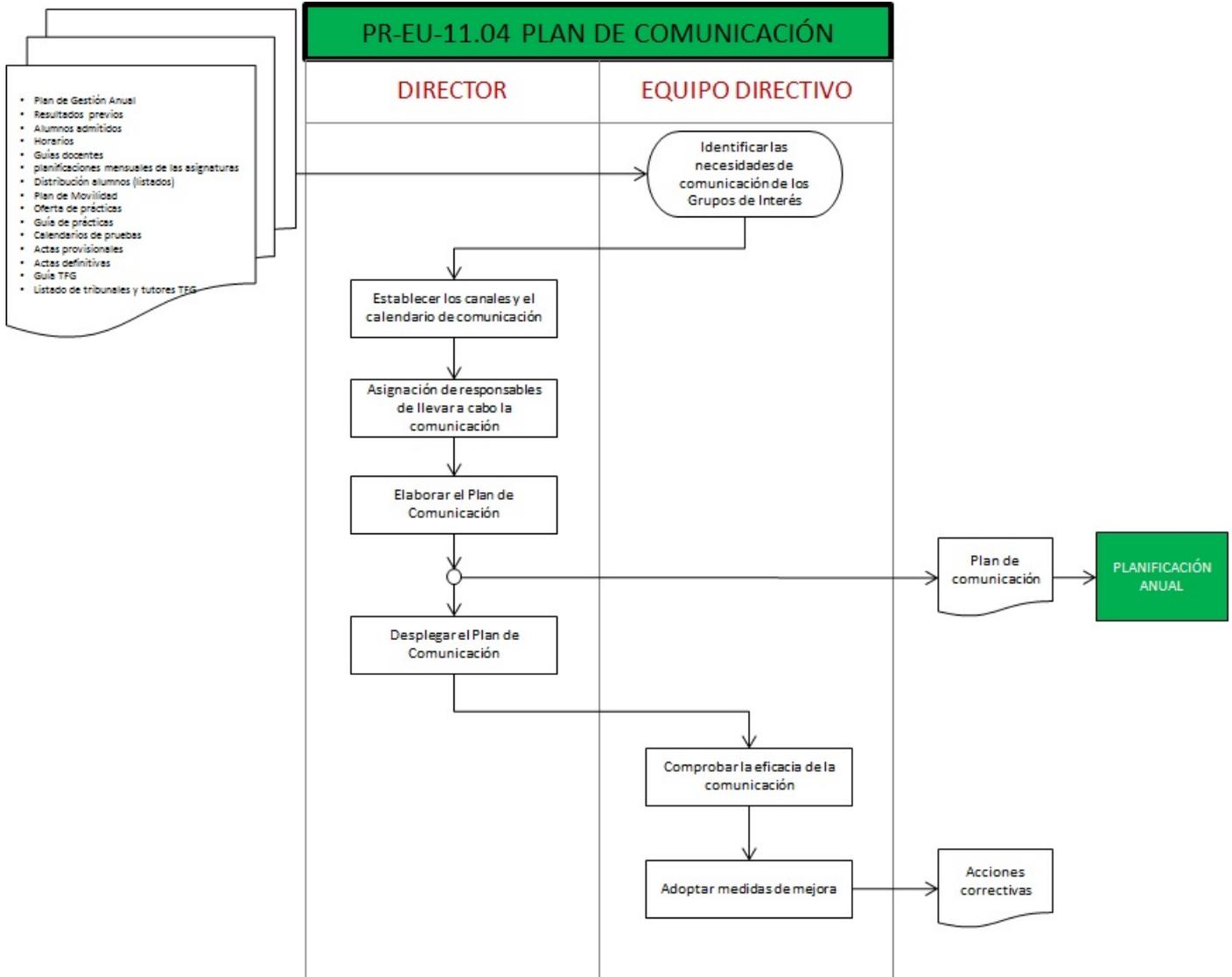
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
	Plan de comunicación

REGISTROS

Plan de comunicación

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**
  
**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**
  
**PR-EU-11 PLANIFICACIÓN**

**Procedimiento: PR-EU-11.04, PLAN DE COMUNICACIÓN Versión:0**



## REALIZACION

Anualmente se identifica la información que se debe transmitir sistemáticamente a los Grupos de Interés de la Escuela en respuesta a sus necesidades de comunicación y las del propio Centro.

¿En el caso de los grupos de interés vinculados directamente a la EUCCB, estos están representados o forman parte de los distintos órganos colegiados.

¿A los grupos de interés ajenos al centro se informa a través de resúmenes o referencias en la web, en otros documentos resúmenes y/o en reuniones específicas.

Esta información deberá contener, al menos, los siguientes aspectos:

- ¿ Política y objetivos de calidad y su grado de cumplimiento
- ¿ Normativas que afectan al alumnado
- ¿ Resultados de la política de personal
- ¿ Recursos materiales y servicios y su nivel de uso por el alumnado
- ¿ Resultados del aprendizaje
- ¿ Resultados de la inserción laboral
- ¿ Resultados de la satisfacción de los Grupos de Interés
- ¿ Información actualizada de la titulación
- ¿ Oferta formativa, objetivos y planificación de las titulaciones
- ¿ Políticas de acceso y orientación del alumnado
- ¿ Metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación
- ¿ Política de movilidad y programas de prácticas externas
- ¿ Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
- ¿ Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y del PAS
- ¿ Utilización de recursos materiales y de servicios

En función del tipo de información y del Grupo de Interés al que se dirige, se definen los canales de comunicación oportunos. Estos pueden ser, entre otros:

- ¿ Reuniones
- ¿ Comunicados en formato electrónico o papel
- ¿ Memorias, dossiers, informes, manuales, etc. en formato electrónico o papel
- ¿ Información publicada vía internet
- ¿ Anuncios, catálogos

Asimismo se indica en qué momento del año se debe realizar cada comunicación

Dependiendo de la información a transmitir, se identifican las personas que se encargarán de preparar la información y difundirla a través de los medios indicados

Con la información precedente, anualmente se elabora el Plan de Comunicación que se integra en el Plan de Gestión Anual.

El plan de comunicación se presenta en la tabla anexa a este procedimiento.

A las comunicaciones programadas se añaden otras que surgen a lo largo del año según se considera oportuno.

Se evaluará el impacto de la comunicación a través de las actuaciones observadas como consecuencia de la misma y la percepción de los Grupos de Interés

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

**PR-EU-21 CAPTACIÓN Y ADMISIÓN**

Código	PR-EU-21.01	Versión	1	Fecha aprobación	16/03/2017
Nombre	CAPTACIÓN				
Responsable	Responsable de Promoción y Admisiones (RPA)				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Procurar a la Escuela un número de alumnos suficiente como para llenar el centro el curso académico siguiente

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Responsable de Promoción y Admisiones (RPA)  
Equipo Directivo

Personal de Administración y Servicios (PAS)  
Equipo Directivo  
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU)  
Patronato (Comité Ejecutivo)  
Dirección  
Alumnado potencial  
Centros de enseñanza secundaria

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

**INDICADORES**

Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción (G)  
 Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en su primera opción (G)  
 Nº de centros con los que se colabora  
 Número de Ferias  
 Número de PREUs  
 Número de Referencias (personas que dejan sus datos)  
 Número de asistentes a sesiones informativas  
 Número de participantes PREUs  
 Número de sesiones informativas  
 Número total de acciones (presentaciones, conferencias, ferias en centros)  
 Número total de acciones fuera de Bizkaia  
 Número total de asistentes  
 Número total de asistentes fuera de Bizkaia  
 Personas preinscritas en primera opción (G)  
 Personas preinscritas en segunda y sucesivas opciones (G)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-21 CAPTACIÓN Y ADMISIÓN

Preferencia de la titulación (G)

Vía de acceso a los estudios: > 25 (G)

Vía de acceso a los estudios: EAU (G)

Vía de acceso a los estudios: FP (G)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

Catálogos (folleto)  
 Catálogos (tríptico)  
 Dossieres informativos  
 Merchandising (boli)  
 Merchandising (mochila)  
 Plan de captación  
 Publicidad

REGISTROS

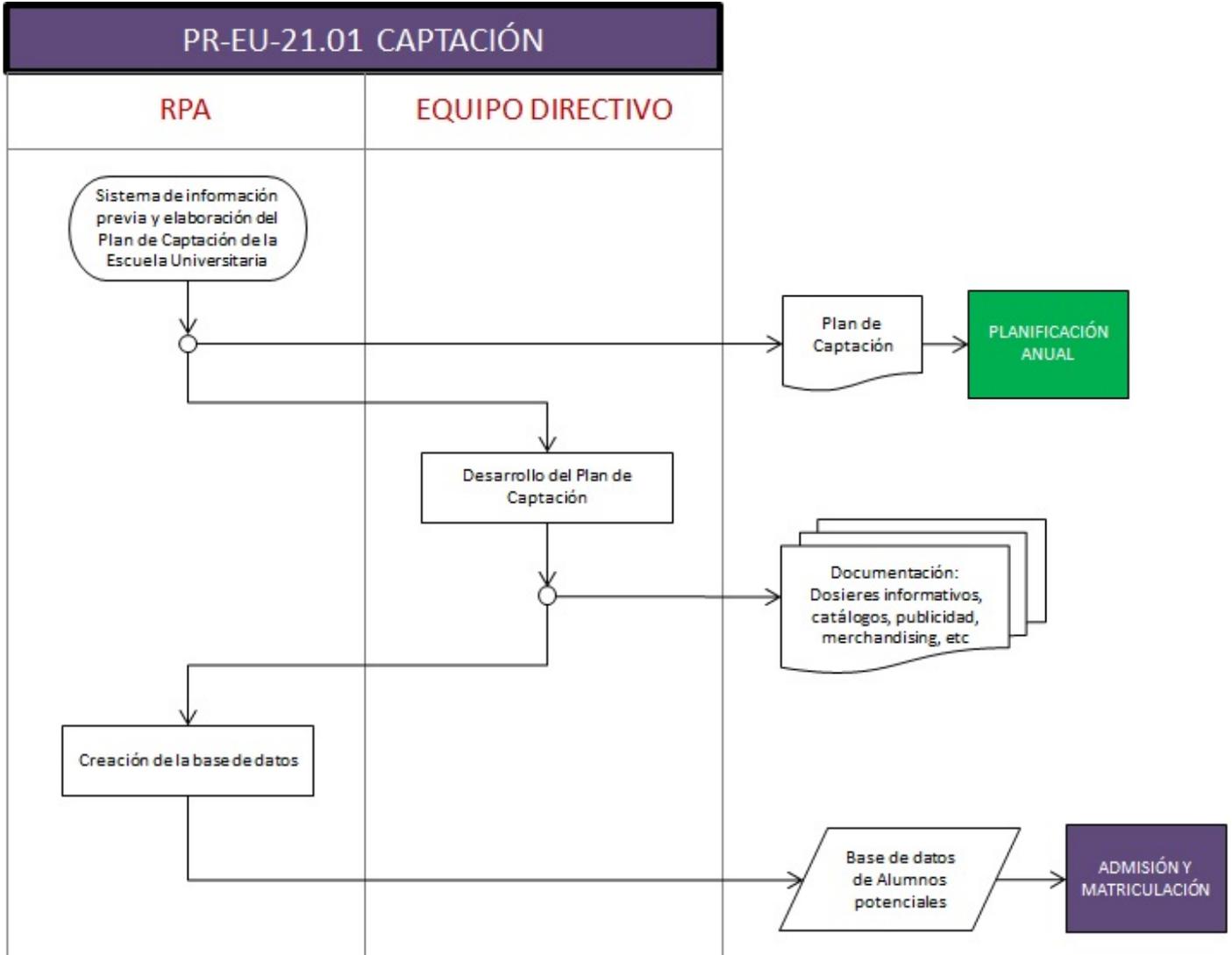
Catálogos  
 Catálogos (tríptico)  
 Dossieres informativos  
 Merchandising (boli)  
 Merchandising (mochila)  
 Plan de captación  
 Publicidad

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-21 CAPTACIÓN Y ADMISIÓN

Procedimiento: PR-EU-21.01, CAPTACIÓN Versión:1



## REALIZACION

El alumnado potencialmente interesado recibirá información sobre la titulación, en muchos casos en su propio centro educativo o en las propias instalaciones de la Escuela a través de las diferentes actividades organizadas para alumnos/as de Bachillerato y de Ciclos Formativos de Grado Superior del Territorio de Bizkaia.

Además de las charlas de tipo informativo que habitualmente demandan los centros educativos de secundaria, el profesorado de la Escuela podrá participar también en sesiones de motivación al alumnado que cursa la asignatura de Economía en el Bachillerato, no tanto enfocadas hacia la oferta académica sino hacia los perfiles profesionales de la Gestión de empresas y, más específicamente, del Marketing y del Comercio internacional. Además de este tipo de sesiones se utilizarán también otras vías para dar a conocer la oferta formativa y el procedimiento de admisión: prensa, radio, publicidad en medios de transporte, asistencia a ferias de universidades, etc.

Todo este tipo de actividades de captación están organizadas según el Plan de Captación, el cual se encuentra recogido en el Plan de Gestión Anual y que puede incluir actividades tales como:

- 1) Presentaciones/Conferencias en centros de enseñanza secundaria
- 2) Actividades desarrolladas en la propia EUCCB para centros de secundaria (PREUs)
- 3) Participación en Ferias del sector, dirigidas al alumnado de secundaria
- 4) Sesiones informativas en la EUCCB para el público en general
- 5) Información individualizada a estudiantes de secundaria y sus familias
- 6) Atención a consultas por correo electrónico
- 7) Publicidad en prensa y radio
- 8) Publicidad on line (redes sociales y página web).

Toda la información relativa a la titulación se actualiza anualmente y se facilita a las personas interesadas a través de los canales de comunicación oportunos

El Plan de Captación se desarrolla con arreglo al programa previsto. Se informa a todas las personas implicadas sobre las actividades que deben realizar para que las preparen y ejecuten correctamente.

Se genera una documentación de apoyo dirigida al alumnado potencial (catálogos, dossieres, anuncios, carteles, etc.)

Con la información recogida en la actividad de captación se crea una base de datos del alumnado potencial para su utilización posterior.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

PR-EU-21 CAPTACIÓN Y ADMISIÓN

Código	PR-EU-21.02	Versión	1	Fecha aprobación	16/03/2017
Nombre	ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN				
Responsable	Responsable de Promoción y Admisiones (RPA)				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar un listado de alumnos escogidos y aptos para realizar el siguiente curso académico

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Secretario/a Académico/a Equipo Directivo Responsable de Promoción y Admisiones (RPA) Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Personal de Administración y Servicios (PAS) Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Patronato (Comité Ejecutivo) Dirección Servicios Generales Gobierno Vasco (Departamento de Industria, Comercio y Turismo) Alumnado potencial

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normas de formalización de matrícula  
 Reglamento de funcionamiento interno

INDICADORES

Matrícula de nuevo ingreso en el estudio (G)  
 Matrícula de nuevo ingreso en primer curso (G)  
 Matrícula de nuevo ingreso en primer curso: castellano (G)  
 Matrícula de nuevo ingreso en primer curso: euskera (G)  
 Nota mínima de acceso por > 25 años (G)  
 Nota mínima de acceso por EAU (G)  
 Nota mínima de acceso por FP (G)  
 Nota mínima de admisión (G)  
 Nº de personas admitidas (de las que realizan la prueba)  
 Nº de personas no admitidas (de las que realizan la prueba)  
 Nº de personas que realizan la prueba de admisión (G)  
 Ocupación de la titulación (G)  
 Oferta de plazas (G)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-21 CAPTACIÓN Y ADMISIÓN

Personas admitidas de nuevo ingreso por preinscripción (G)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

Formato de formalización de matrícula  
Listado de alumnos admitidos  
Matrícula

REGISTROS

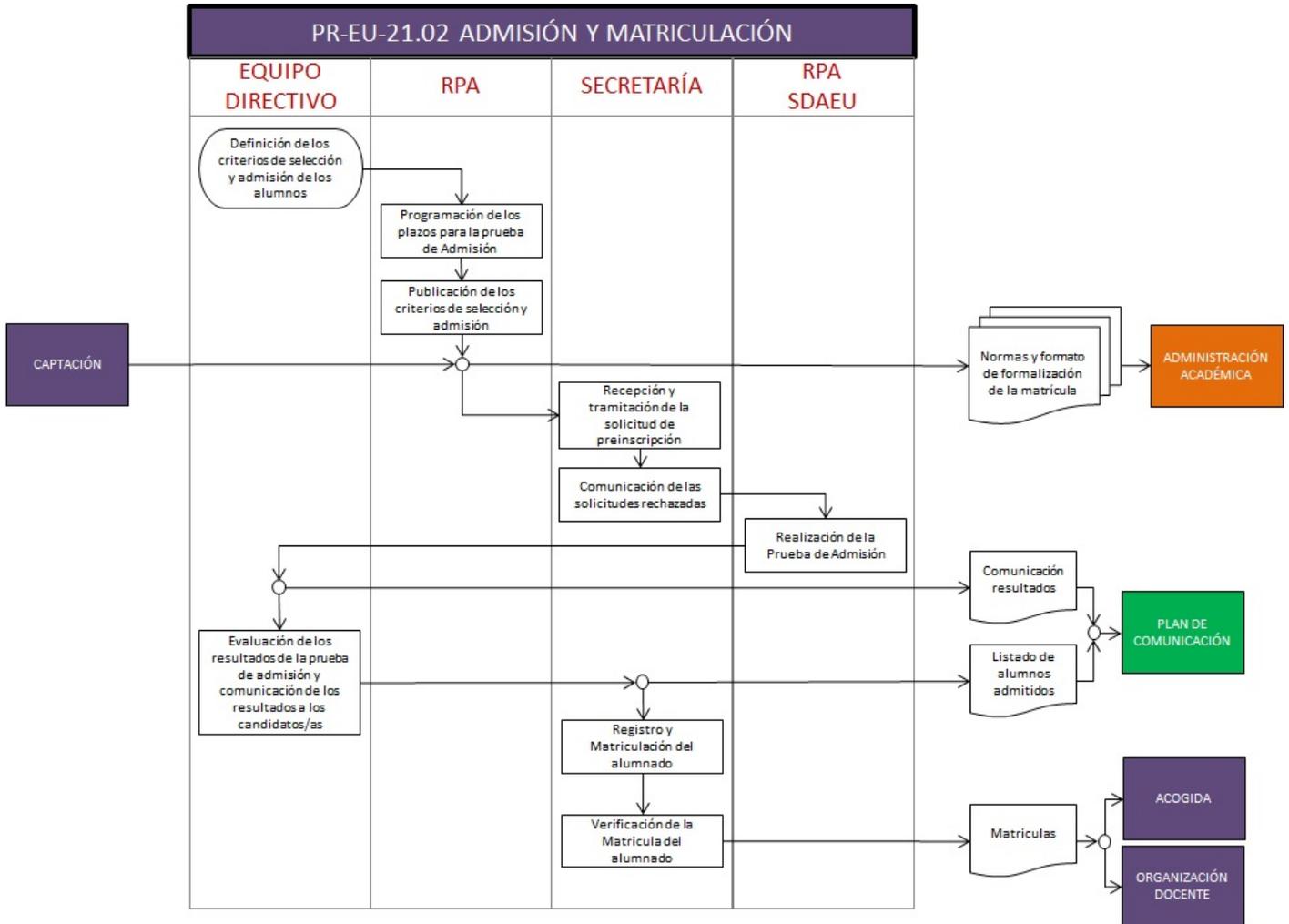
Formato de formalización de matrícula  
Listado de alumnos admitidos  
Tasas académicas (matrícula)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-21 CAPTACIÓN Y ADMISIÓN

Procedimiento: PR-EU-21.02, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN Versión: 1



## REALIZACION

Se definen los criterios de admisión a la Escuela Universitaria, para lo que se tendrá en cuenta el cumplimiento de los criterios establecidos por la normativa vigente para los estudios universitarios de esta rama de conocimiento.

Se determinará si es necesario un nivel previo mínimo de idiomas, nivel que una vez establecido exigirá el Centro en la admisión. También se contempla la posibilidad de admitir a aquellos/as estudiantes que no dispongan de esos conocimientos, si estos/as se comprometen a alcanzar el nivel requerido durante los tres primeros cursos del Grado; para facilitar la consecución del compromiso, la Escuela pondrá a su disposición un programa de formación de idiomas específico compatible con el Plan de Estudios.

Los periodos de admisión se establecen en el Plan de Gestión Anual. Suelen realizarse varias convocatorias masivas a lo largo del año.

Toda la información relativa al procedimiento de admisión y selección, incluyendo las condiciones y los plazos correspondientes se publican en la página web de la EUCCB. Así mismo, se revisa el Formato de Solicitud de Preinscripción y las Normas para la Formalización de la Matrícula.

Las personas que lo deseen pueden solicitar su ingreso en la EUCCB cumplimentando la Solicitud de Preinscripción que puede obtener vía informática o en formato papel. En este documento se indican los datos identificativos y académicos que se deben rellenar, se informa de la documentación que se debe aportar y de las condiciones para el acceso. En caso que el/la candidata/a no tengan aún los resultados de 2ª de Bachillerato y Selectividad, o de cualquiera de los títulos admitidos para cursar los estudios, pueden presentar la solicitud de preinscripción condicionada y, cuando tengan en su poder los títulos o documentos acreditativos, deberán aportarlos a la mayor brevedad en la Secretaría de la Escuela.

Secretaría confecciona una base de datos con las solicitudes de admisión en la que se indica:

- ¿ Datos identificativos del alumno/a
- ¿ Estudios que aporta
- ¿ Datos del procedimiento de admisión

Si no hay comunicado en contra, la solicitud de preinscripción se considera aceptada.

En caso de que una solicitud no cumpla los requisitos exigidos, se rechaza, comunicando el hecho al solicitante para que tome las medidas que considere oportunas.

Superados esos condicionantes el centro valorará cada candidato/a a partir de:

La admisión a la EUCCB se concede, según el número de plazas disponibles valorándose el expediente académico (notas de tercero y cuarto de la ESO y de primero de bachillerato, o del Ciclo Formativo de Grado Superior) y el resultado de la prueba de admisión.

La prueba de admisión consta de:

- ¿ Entrevista personal: Se utiliza para evaluar el grado de alineamiento de la personalidad y las aptitudes del solicitante con el perfil profesional al que orienta sus estudios. Se tratará de vislumbrar la motivación hacia los estudios propuestos, la disposición a integrarse en el centro y el interés por las salidas profesionales. (Ponderación: 40%)
- ¿ Test Psicotécnico: que realizará el propio centro, y en la que se medirán distintas capacidades intelectuales vinculadas a los estudios y se evaluará el perfil personal de cara a su compatibilidad con la profesión para la que se pretende formar. (Ponderación: 20%).
- ¿ Prueba de Inglés: Sirve para detectar aquellas personas cuyo nivel está por debajo del que se considera de referencia, para recomendarles acciones tendentes a reducir ese desfase. (Ponderación: 40%)

Durante el procedimiento de admisión el/la alumno/a potencial será puntual y personalmente informado de cada una de las acciones que se le requiera desde la realización de la prueba de admisión hasta su matriculación.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

**PR-EU-21 CAPTACIÓN Y ADMISIÓN**

En cada convocatoria se realiza, para cada candidato/a, un análisis conjunto del resultado de la prueba de admisión y de la documentación aportada, calificando al candidato/a como APTO/A, PENDIENTE EN LISTA DE ESPERA o NO APTO/A.

Se comunican los resultados a los interesados/as y, en su caso, se les informa por carta de los trámites para realizar la reserva y la matrícula.

En caso de disconformidad, los candidatos/as pueden presentar sus reclamaciones por las vías ordinarias, siendo en este caso citado/a para exponerle las razones de por qué no ha sido admitido/a.

El alumnado de nuevo ingreso admitido deberá formalizar la matrícula según el documento de ¿Norma para la Formalización de la matrícula¿.

La matrícula queda formalizada mediante la incorporación de la firma del alumno/a o la persona que lo represente.

La admisión se entiende siempre condicionada a la obtención definitiva y posterior acreditación de los títulos legalmente válidos para cursar los estudios correspondientes, y de la documentación necesaria para formalizar el expediente académico del alumno.

Una vez que la Secretaría compruebe que la documentación necesaria para el ingreso en el centro ha sido entregada, queda formalizada la matrícula definitiva.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

**PR-EU-21 CAPTACIÓN Y ADMISIÓN**

Código	PR-EU-21.03	Versión	1	Fecha aprobación	16/03/2017
Nombre	ACOGIDA				
Responsable	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Hacer que los alumnos y familias de estos se sientan seguros de que la información que necesitan la tienen y no van a tener problemas una vez se incorporen al centro

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Responsable de Promoción y Admisiones (RPA) Equipo Directivo Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Alumnado Personal de Administración y Servicios (PAS) Equipo Directivo Dirección
--	---

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

**INDICADORES**

Grado de satisfacción con la Acogida (Alumnado)

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

Carta de Bienvenida  
 Carta de Convocatoria  
 Plan de acogida

**REGISTROS**

Carta de Bienvenida  
 Carta de Convocatoria  
 Plan de acogida

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

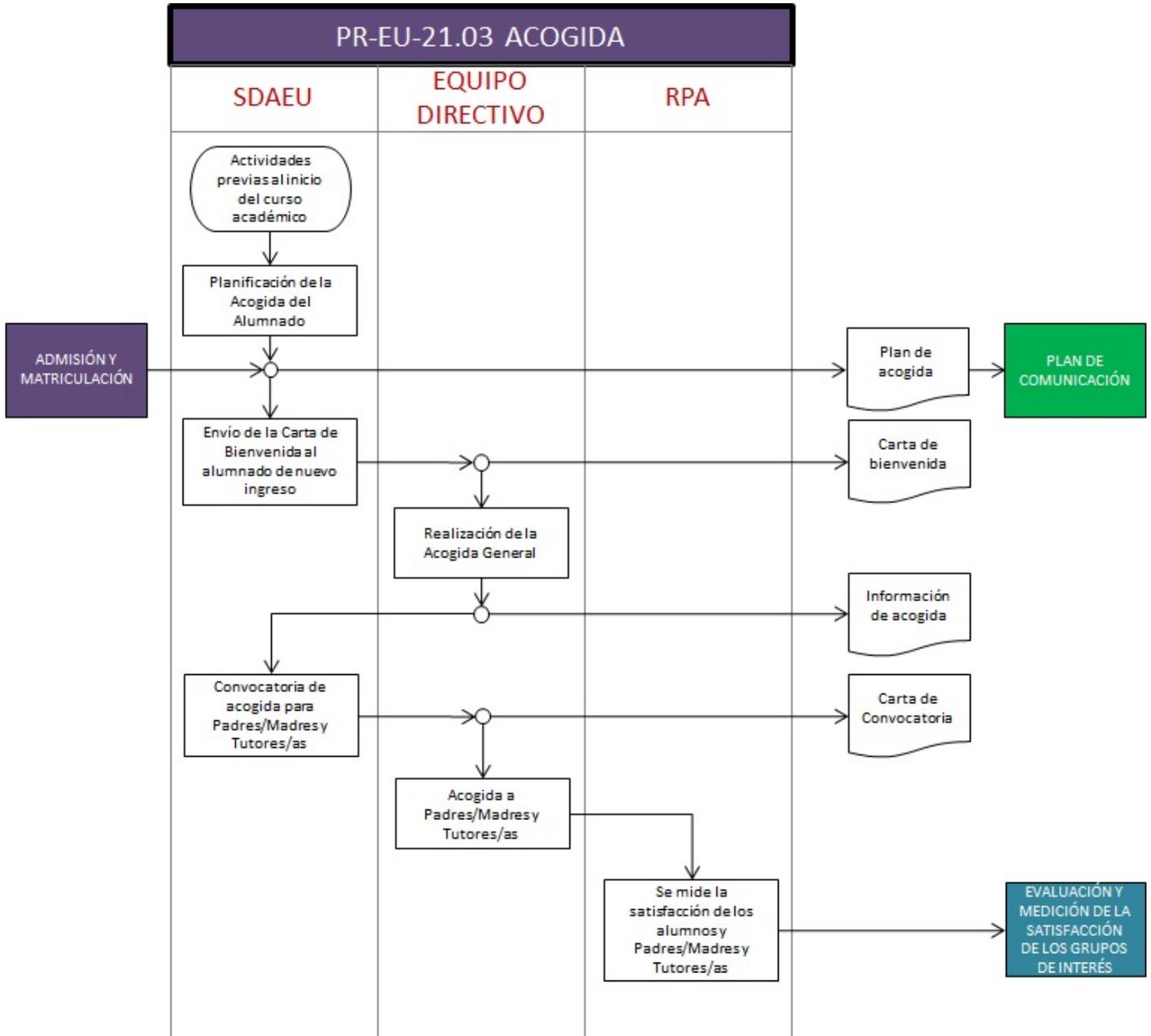
PR-EU-21 CAPTACIÓN Y ADMISIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-21 CAPTACIÓN Y ADMISIÓN

Procedimiento: PR-EU-21.03, ACOGIDA Versión:1



## REALIZACION

Previo al inicio de curso escolar ordinario se organizan una serie de actividades de orientación para el alumnado de nuevo ingreso que consisten principalmente en cursos de inglés y matemáticas, con el objetivo de prevenir dificultades académicas futuras en estas áreas.

Anualmente se revisa y define el programa de actividades a desarrollar durante la acogida en el que se indican las personas responsables que van a participar en cada una de ellas.

Con suficiente antelación se informa a todo el alumnado de nuevo ingreso a través de una Carta de Bienvenida, la fecha de inicio del curso y la hora en el que se desarrollará la sesión de acogida

El día de inicio del curso, la Dirección de la EUCCB se presenta y da la bienvenida a todo el alumnado de nuevo ingreso y le informa sobre el funcionamiento del centro. Posteriormente se desarrolla el programa establecido y, en función de las responsabilidades asignadas, se presenta el Plan de estudios, la normativa académica del curso, el funcionamiento de las Tutorías y otros asuntos de interés general.

Al inicio del curso académico oficial se realiza una sesión de acogida en la que además de comentar los aspectos más relevante del centro y de la titulación se hace entrega al alumnado de una guía docente que contiene toda la información relativa a horarios de clases, tutorías, programas de las asignaturas, fechas de exámenes, normativa del centro etc.

A lo largo del primer trimestre, se convoca a Padres/Tutores a través de la Carta de convocatoria, a una sesión de acogida para informarles de la relación de la EUCCB con las familias.

La Dirección de la EUCCB recibe a Padres y Tutores, presentándose e informándoles del funcionamiento del centro. Posteriormente en función de las responsabilidades asignadas, se presentan el Plan de estudios, el funcionamiento del Centro así como otros temas de interés general.

Recurriendo al Procedimiento 41.01. EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, se realizan las encuestas pertinentes a los grupos de interés involucrados y se reciben las mediciones mediante un informe de resultados y el correspondiente indicador. El resultado de este informe se tramita para su estudio y toma de decisiones a los procedimientos 11.02. PLANIFICACIÓN ANUAL y 11.04. PLAN DE COMUNICACIÓN.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Código	PR-EU-22.01	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	ORGANIZACIÓN DOCENTE				
Responsable	Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP)				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gestionar y coordinar todas las actividades necesarias del curso académico

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP) Director	Alumnado Profesorado (PDI) Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Dirección Empresas empleadoras y colaboradoras en las prácticas externas Centros universitarios socios en programas de movilidad

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

Duración media de los estudios (G)

Nº medio de créditos reconocidos (G)

Ratio estudiante ETC/PDI ETC \*\* (G)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
	Calendario del curso Horarios Listado de alumnos Plan docente

REGISTROS

Calendario del curso  
 Horarios  
 Listado de alumnos  
 Plan Docente

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

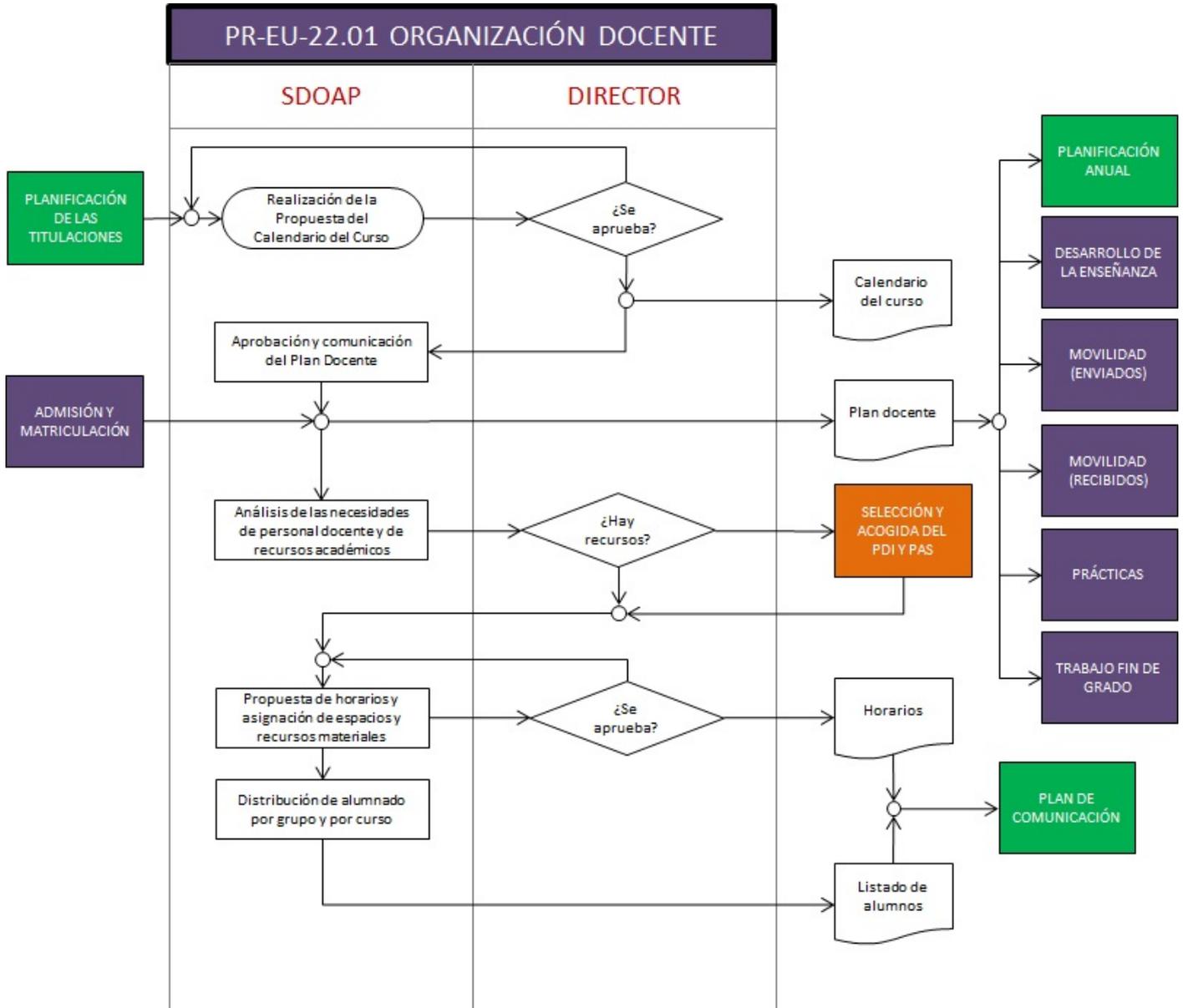
PR-EU-22 APRENDIZAJE

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Procedimiento: PR-EU-22.01, ORGANIZACIÓN DOCENTE Versión:0



## REALIZACION

A partir del calendario laboral oficial, se elabora el calendario del curso teniendo en cuenta el número de semanas por cuatrimestre, las festividades oficiales y los periodos de evaluaciones.

El calendario propuesto se somete a la revisión y aprobación por parte del Equipo Directivo, modificándose los aspectos que se consideren oportunos. A continuación se comunica a todos los grupos interesados por los medios habituales.

Antes del inicio de cada curso, se aprueba el Plan Docente de la titulación y se publica a través de los medios oportunos.

En función del alumnado matriculado y de las asignaturas a impartir, se calculan las necesidades de profesorado. Si no hubiera profesorado suficiente, se procederá a contratarlo a través de las vías establecidas para tal fin. (Subproceso PR-EU-32 Gestión del PDI y del PAS)

Asimismo, se estudia la necesidad de recursos académicos necesarios para desarrollar la actividad docente (espacios para impartir los contenidos teóricos y prácticos).

Antes del inicio de cada cuatrimestre se elabora una programación que recoge, para cada curso y grupo, los horarios, las asignaturas, las aulas y el profesor o la profesora encargado o encargada de impartir cada asignatura.

Los horarios se someten a la aprobación por parte del Director de la Escuela en cada cuatrimestre. A continuación se dan a conocer a las personas interesadas a través de los canales oportunos.

A la hora de definir los grupos se tienen en cuenta los siguientes criterios:

¿ el nivel de Inglés

¿ el alumnado matriculado en los diferentes idiomas (inglés, francés y alemán)

¿ el alumnado matriculado en cada especialidad, que se elige en el 2º cuatrimestre del 2º curso

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Código	PR-EU-22.02	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA				
Responsable	Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP)				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordinar impartir y evaluar las asignaturas de los cursos.

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Secretario/a Académico/a Equipo Directivo Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP) Director	Alumnado Personal de Administración y Servicios (PAS) Profesorado (PDI) Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Dirección Gobierno Vasco (Departamento de Industria, Comercio y Turismo)

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

Satisfacción global del Alumnado con el Profesorado (Curso 2º)  
 Satisfacción global del Alumnado con el Profesorado (Curso 3º)  
 Satisfacción global del Alumnado con el Profesorado (Curso 4º)  
 Tasa de Abandono en el cuarto año (CURSA)  
 % de asignaturas impartidas en euskera (G)  
 Asignaturas pendientes por curso (Global)  
 Asignaturas pendientes por curso 1º (Alumnos repetidores)  
 Asignaturas pendientes por curso 2º (Alumnos repetidores)  
 Asignaturas pendientes por curso 3º (Alumnos repetidores)  
 Asignaturas pendientes por curso 4º (Alumnos repetidores)  
 Grado de satisfacción con la docencia (G)  
 Grado de satisfacción general del alumnado  
 Nº asignaturas en inglés en 3º  
 Nº asignaturas en inglés en 4º  
 Nº de estudiantes con matrícula a tiempo completo (G)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Satisfacción global del Alumnado con el Profesorado (Curso 1º)  
 Tasa de abandono del estudio en el 2º año (CURSA) (G)  
 Tasa de abandono del estudio en el 3er. año (CURSA) (G)  
 Tasa de abandono del estudio (RD 1393) (G)  
 Tasa de abandono del estudio en el 1er. año (CURSA) (G)  
 Tasa de anulación de matrícula en 1º  
 Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU (G)  
 Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 1er. año (G)  
 Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 2º año (G)  
 Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 3er. año (G)  
 Tasa de eficiencia (Tasa de rendimiento de las personas egresadas) (G)  
 Tasa de evaluación (G)  
 Tasa de evaluación curso 1º (G)  
 Tasa de evaluación curso 2º (G)  
 Tasa de evaluación curso 3º (G)  
 Tasa de evaluación curso 4º (G)  
 Tasa de graduación (G)  
 Tasa de rendimiento (G)  
 Tasa de rendimiento curso 1º (G)  
 Tasa de rendimiento curso 2º (G)  
 Tasa de rendimiento curso 3º (G)  
 Tasa de rendimiento curso 4º (G)  
 Tasa de rendimiento en 2º idioma extranjero pendiente de cursos anteriores  
 Tasa de éxito (G)  
 Tasa de éxito curso 1º (G)  
 Tasa de éxito curso 2º (G)  
 Tasa de éxito curso 3º (G)  
 Tasa de éxito curso 4º (G)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

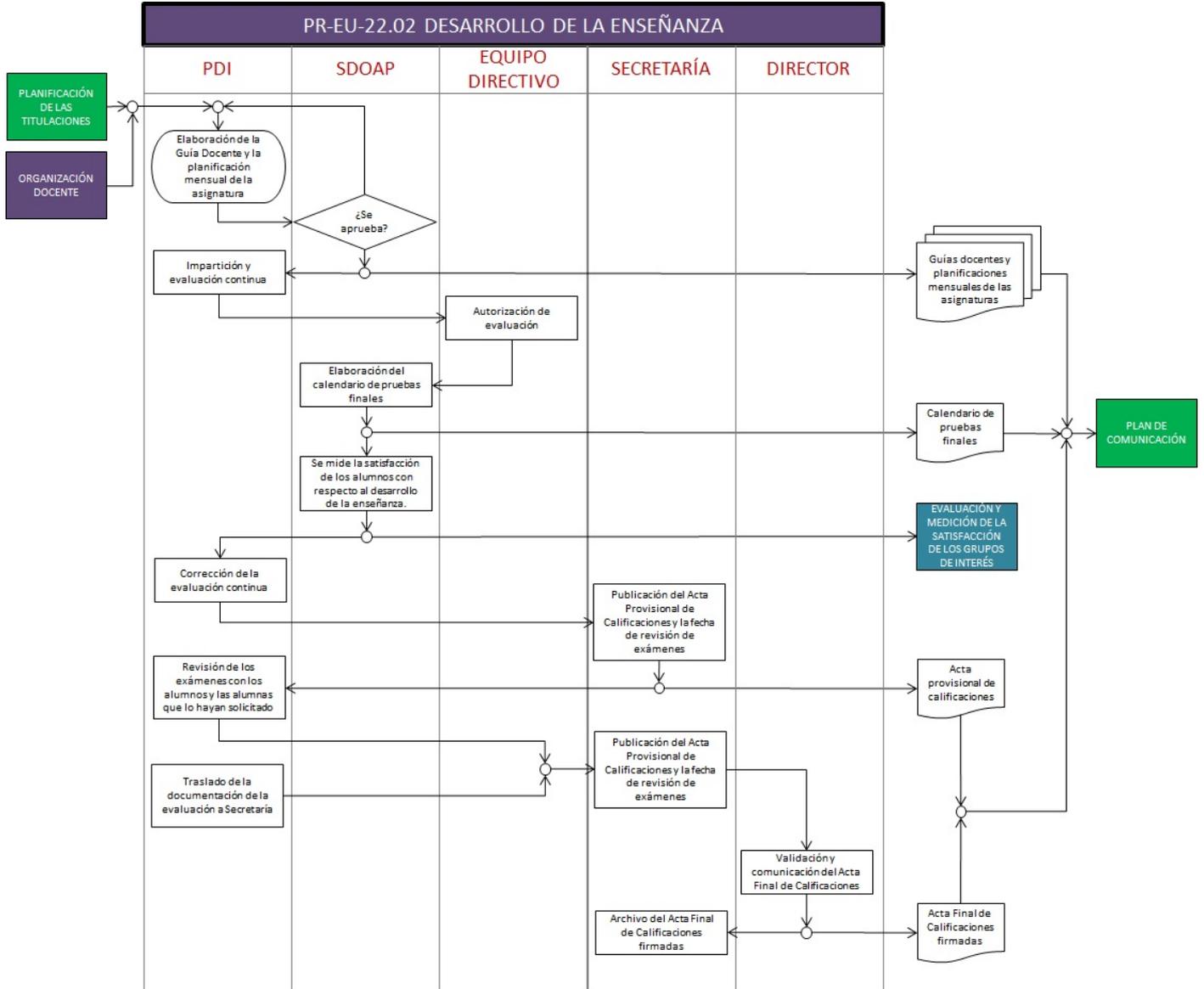
Acta final de calificaciones  
 Acta provisional de calificaciones  
 Calendario de pruebas finales  
 Guía Docente

REGISTROS

Acta provisional de calificaciones  
 Acta final de calificaciones  
 Calendario de pruebas finales  
 Guía Docente (Pinchando en cada una de las asignaturas)

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**
  
**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**
  
**PR-EU-22 APRENDIZAJE**

**Procedimiento: PR-EU-22.02, DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA      Versión:0**



## REALIZACION

Cada profesor/a elabora la Guía Docente de su Asignatura indicando:

- Asignatura: materia o área de conocimientos y denominación
- Profesor/a
- Características: carácter, extensión, créditos, curso, cuatrimestre
- Competencias generales y específicas
- Contenidos
- Metodología
- Resultados de aprendizaje
- Bibliografía
- Evaluación: elementos, peso específico de cada uno de ellos, limitaciones, singularidades para la convocatoria extraordinaria o para el alumnado sin docencia, etc.

Asimismo, el profesor/a lleva a cabo la Planificación Mensual de la Evaluación de la asignatura, indicando los hitos que se cumplirán cada mes.

Las propuestas son revisadas verificando especialmente:

- el alineamiento de todos los ítems con las competencias determinadas;
- la vinculación con las demás materias y el conjunto de la titulación;
- la coherencia del sistema de evaluación; y
- el posibilismo de la planificación.

En caso positivo, se aprueba la Guía Docente y la Planificación Mensual de cada asignatura.

Una vez que estén aprobados se publican las Guías Docentes por los medios establecidos.

El primer día lectivo de cada asignatura cada profesor/a realiza una breve presentación de la materia informando sobre el programa, la metodología, los recursos a utilizar, los criterios de evaluación y cualquier otra información de interés.

El profesor o la profesora imparte la asignatura de acuerdo a la Guía Docente y a la Planificación Mensual, llevando un control del grado de cumplimiento.

**RECURSOS:** Para la impartición el/la docente puede utilizar distintos recursos como clases magistrales, clases prácticas, prácticas de ordenador, seminarios, tutorías, etc.

**EVALUACIÓN CONTINUA:** A lo largo del periodo cada profesor/a realiza una evaluación continua del progreso del alumnado mediante los distintos ítems (exámenes parciales, trabajos individuales o grupales, actitud demostrada, grado de participación, prueba final, etc.) indicados en la Guía Docente de la asignatura. Salvo situaciones extraordinarias, el/la estudiante solo puede solicitar la Renuncia a Evaluación durante el primer mes.

**CONTROL DE ASISTENCIA:** El/La profesor/a realiza el control de asistencia a las distintas sesiones, que es trasladado mensualmente a el/la tutor/a para que realice el seguimiento oportuno. Si un alumno o una alumna supera el coeficiente máximo de ausencias establecido en la Guía Docente, automáticamente será calificado como SUSPENSO en la convocatoria ordinaria.

En caso de que el/la alumno/a justifique las ausencias comentadas en el apartado anterior presentando los documentos que lo acrediten, la Dirección de la Escuela podrá autorizar que no sea calificado como SUSPENSO y siga con su procedimiento de evaluación.

Se elabora un calendario de pruebas finales, tanto de la convocatoria ordinaria como para la extraordinaria. Las fechas concretas de las pruebas finales se fijan dentro del periodo establecido en el calendario del curso, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos materiales y alumnado matriculado.

Recurriendo al Procedimiento 41.01. **EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**, se realizan las encuestas de valoración de los alumnos con la enseñanza y se reciben las mediciones mediante un informe de resultados y los correspondientes indicadores. El resultado de este informe se tramita para su estudio y toma de decisiones a los procedimientos 11.02. **PLANIFICACIÓN ANUAL**.

Tras el procedimiento de corrección de toda la evaluación continua, incluida la prueba final, en base a los parámetros previamente establecidos, el/la profesor/a traslada los resultados por vía digital a Secretaría en el formato Acta Provisional de Calificaciones.

Desde Secretaría se publica en el tablón informativo el Acta Provisional de Calificaciones y la fecha de la revisión. Asimismo, el profesorado comunica dicha información a través de moodle. Los alumnos y las alumnas que lo deseen pueden solicitar la revisión del examen a través de moodle.

El profesor o la profesora revisa junto con el alumno o la alumna los resultados de la prueba. En caso necesario,

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

PR-EU-22 APRENDIZAJE

se modificará la calificación final, comunicando el hecho a Secretaría para que proceda a realizar los cambios oportunos.

Una vez finalizado el plazo de revisión de exámenes e introducidas las modificaciones correspondientes, Secretaría elabora el Acta Final de Calificaciones que es firmada por el profesor o la profesora.

El profesor o la profesora remite a Secretaría:

- los exámenes del alumnado, trabajos o cualquier tarea que sea parte de la evaluación.
- los enunciados y soluciones de las pruebas escritas parciales o finales desarrolladas.
- un documento donde se indican los pesos relativos definidos en la Guía Docente que configuran la nota final en el documento Acta Final de Calificaciones.

El Acta Final de Calificaciones es validada por el director de la EUCCB y el Delegado de la UPV a través de sus respectivas firmas.

Las actas definitivas se guardan en Secretaría, un mínimo de 24 meses.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Código	PR-EU-22.03	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	MOVILIDAD (ALUMNOS ENVIADOS)				
Responsable	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gestionar los convenios y los planes de viaje de los alumnos que salen a estudiar fuera.

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU) Equipo Directivo	Alumnado Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Dirección Gobierno Vasco (Departamento de Industria, Comercio y Turismo) Centros universitarios socios en programas de movilidad

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Convenios con universidades extranjeras

INDICADORES

Alumnado enviado: OTROS PROGRAMAS (G)  
Alumnado enviado: ERASMUS (G)  
Alumnado enviado: SICUE-SENECA (G)  
Grado de satisfacción del alumnado con la movilidad (Enviados)  
Nº de convenios de movilidad consolidados

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
	Compromiso previo de convalidaciones Learning-agreement Lista definitiva de participantes en el programa Lista provisional de participantes en el programa Plan de movilidad

REGISTROS

Compromiso previo de convalidaciones Learning-agreement  
Lista definitiva de participantes en el programa  
Lista provisional de participantes en el programa

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

PR-EU-22 APRENDIZAJE

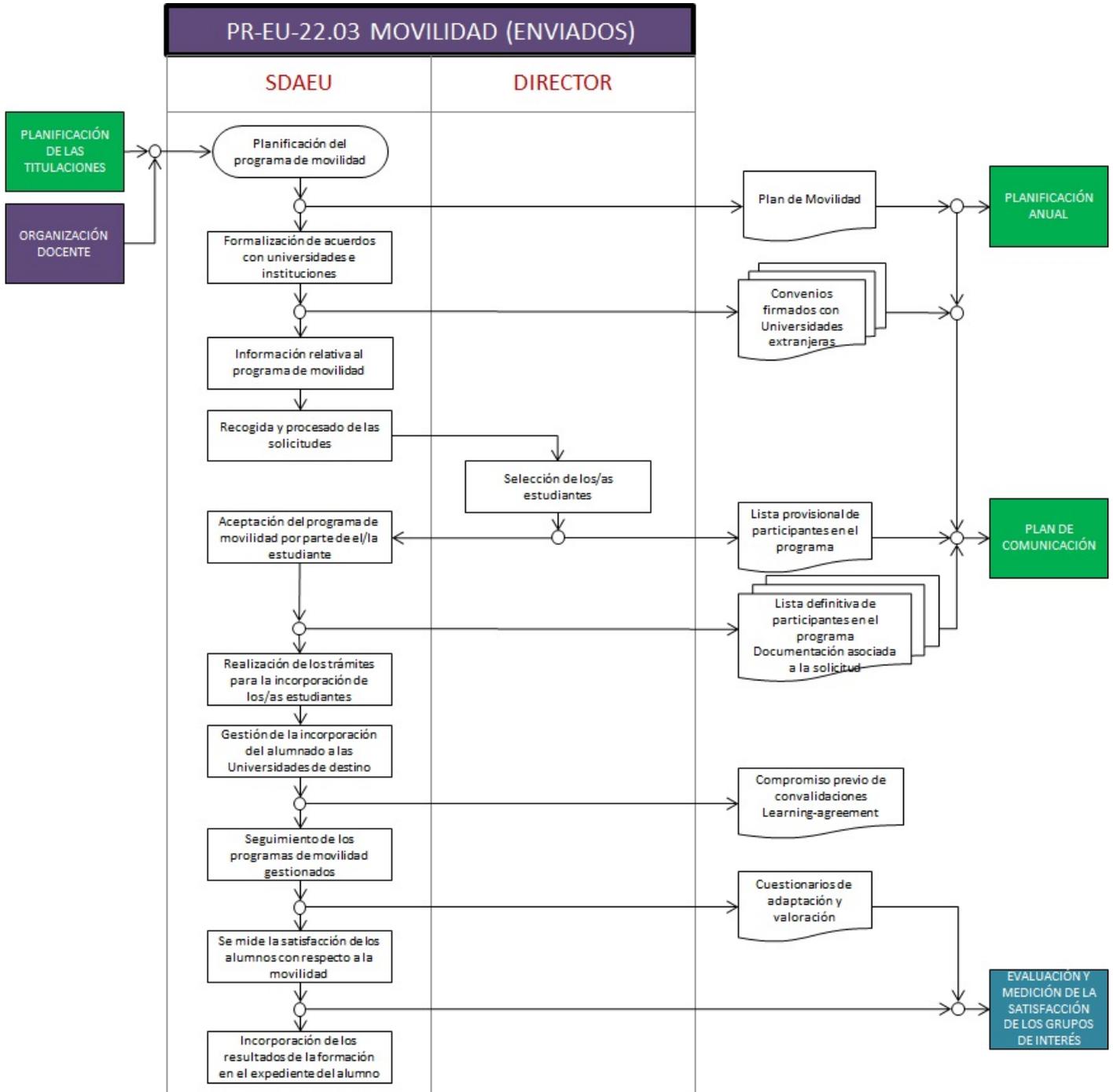
Plan de movilidad

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Procedimiento: PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS ENVIADOS) Versión:0



## REALIZACION

En el Plan de Gestión Anual se indican los objetivos a alcanzar en materia de movilidad y las acciones previstas. En base a los objetivos y políticas de movilidad, establecidas por el Equipo Directivo de la EUCCB, se lleva a cabo, a través de la UPV/EHU u otras instituciones la firma de los convenios con las universidades, detallando el número de plazas disponibles en cada una. (Estos acuerdos implican tanto al alumnado enviado como al recibido)

Se informa al alumnado sobre los programas de movilidad que ofrece la Escuela, animándoles a que participen. La información que se traslada al alumnado es provisional y está basada en la información que se dispone del curso anterior.

Se recogen las solicitudes de participación en el programa de movilidad

El Equipo de Dirección selecciona a los/as alumnos/as en base a su expediente académico. El resultado se comunica a los interesados.

El/La alumno/a acepta la participación en el programa. Se informa a la UPV/EHU de la lista definitiva de participantes en el programa trasladando la documentación requerida.

La UPV/EHU gestiona la información y documentación que requieren cada una de las becas (OAPEE, Gobierno Vasco o por el Ministerio de Educación) en colaboración con el Centro.

La EUCCB gestiona la solicitud de matrícula con la Universidad de destino, en base al procedimiento que exija la misma.

Antes de que se incorpore el/la alumno/a, se firma el compromiso previo de convalidaciones en base al programa establecido.

Una vez incorporado/a, el/la alumno/a traslada a la Escuela el learning-agreement firmado por la universidad de destino y por el/la alumno/a para que sea firmado por la EUCCB.

Se abre un canal de comunicación con los/as alumnos/as y con la persona de referencia del centro de destino y además se envía un cuestionario de adaptación al finalizar el primer cuatrimestre y otro de valoración del programa a la finalización del mismo.

Recurriendo al Procedimiento 41.01. EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, se realizan las encuestas de valoración de los alumnos con respecto a la movilidad y se reciben las mediciones mediante un informe de resultados y los correspondientes indicadores. El resultado de este informe se tramita para su estudio y toma de decisiones a los procedimientos 11.02. PLANIFICACIÓN ANUAL.

Una vez finalizada la estancia, se incorporan los resultados al Programa de Gestión académica.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Código	PR-EU-22.03	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	MOVILIDAD (ALUMNOS RECIBIDOS)				
Responsable	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gestionar los acuerdos y coordinar la recepción de los alumnos que vienen del extranjero.

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Equipo Directivo Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Alumnado Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Dirección Gobierno Vasco (Departamento de Industria, Comercio y Turismo) Centros universitarios socios en programas de movilidad

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Convenios con universidades extranjeras

INDICADORES

Alumnado recibido: ERASMUS \*\* (G)  
 Alumnado recibido: OTROS PROGRAMAS \*\* (G)  
 Alumnado recibido: SICUE-SENECA \*\* (G)  
 Grado de satisfacción del alumnado con la movilidad (Recibidos)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
	Compromiso previo de convalidaciones Learning Agreement Lista definitiva de participantes en el programa Lista provisional de participantes en el programa Modelo de solicitud para alumno extranjero_doble titulación Modelo de solicitud para alumno extranjero_general Plan de movilidad

REGISTROS

Compromiso previo de convalidaciones Learning Agreement  
 Lista definitiva de participantes en el programa

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Lista provisional de participantes en el programa

Modelo de solicitud para alumno extranjero\_doble titulación

Modelo de solicitud para alumno extranjero\_general

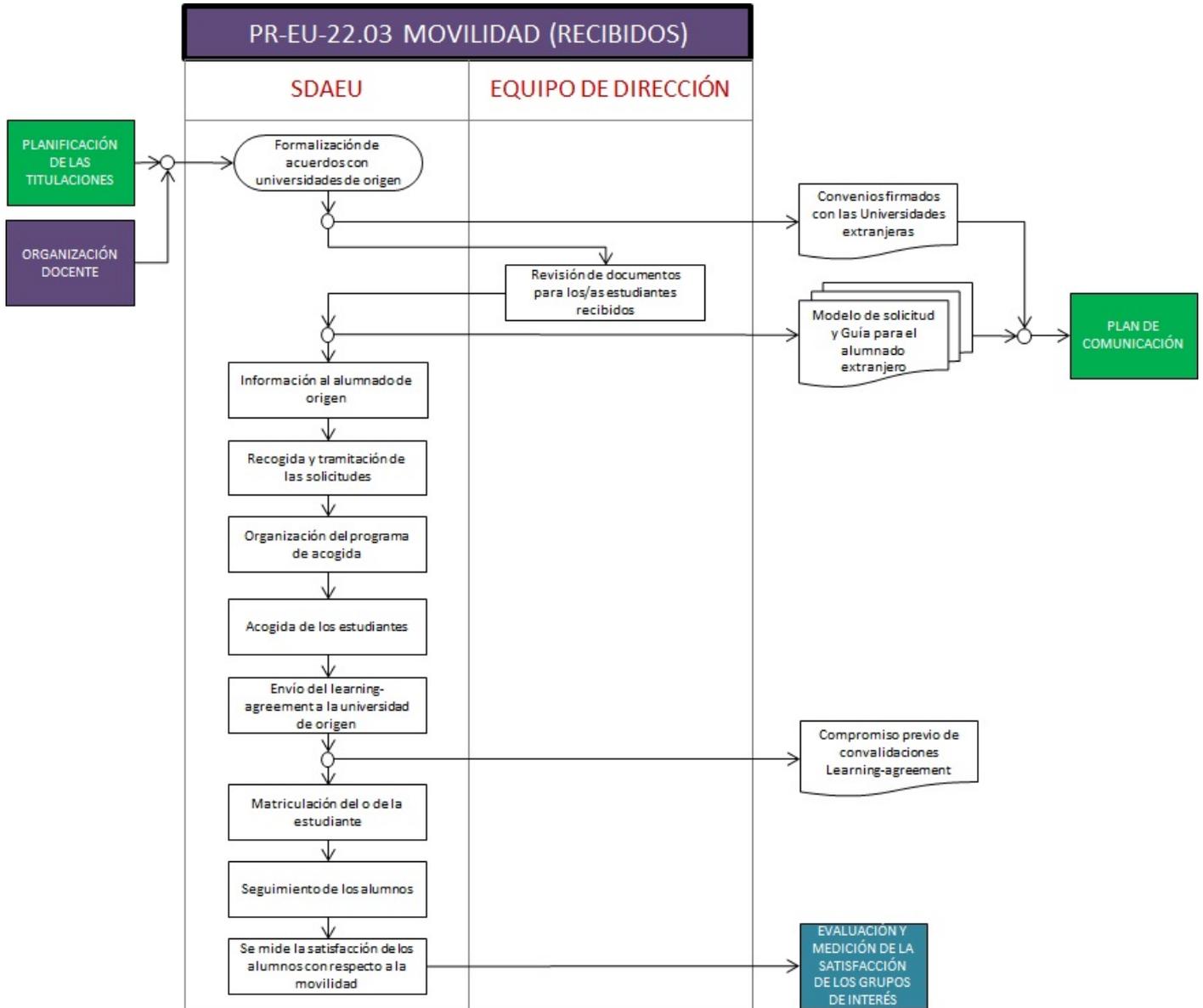
Plan de movilidad

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Procedimiento: PR-EU-22.03, MOVILIDAD (ALUMNOS RECIBIDOS) Versión:0



## REALIZACION

En base a los objetivos y políticas de movilidad, establecidas por el Equipo Directivo de la EUCCB, se lleva a cabo, a través de la UPV/EHU u otras instituciones la firma de los convenios con las universidades, detallando el número de plazas disponibles en cada una. (Estos acuerdos implican tanto al alumnado enviado como al recibido)

El equipo directivo del Centro revisa el Modelo de solicitud y la Guía para el alumnado procedente de Universidades extranjeras.

Con la debida antelación, se envía a las universidades de origen la información oportuna para que la difundan al alumnado potencialmente interesado y se les traslada el Modelo de solicitud y la Guía para el alumnado procedente de Universidades extranjeras.

Se reciben las solicitudes y la documentación complementaria del alumnado de intercambio.

Se analizan las solicitudes y se contacta con el alumnado para indicarle que está admitido.

Se traslada al alumnado recibido la información necesaria antes de la llegada.

Se prepara una presentación de la EUCCB para el alumnado recibido con toda la información que necesita para desenvolverse en el Centro.

Se definen las personas responsables que llevaran a cabo la sesión de acogida.

Antes del inicio de las clases en la Escuela se realiza la acogida de los alumnos de intercambio. Se les entrega la información necesaria para desenvolverse en el Centro.

Se recoge y revisa el learning-agreement cumplimentado por el/la estudiante y posteriormente la secretaría de la EUCCB lo envía a las universidades de destino, para comunicar las asignaturas seleccionadas.

Se matricula al o a la estudiante siguiendo el procedimiento establecido y pasa a incorporarse al circuito normal de desarrollo de la enseñanza, como el resto del alumnado.

Se abre un canal de comunicación con los/as alumnos/as y con la persona de referencia del centro de origen y además se recogen un cuestionario de adaptación al finalizar el primer cuatrimestre y otro de valoración del programa a la finalización del mismo.

Recurriendo al Procedimiento 41.01. EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, se realizan las encuestas de valoración de los alumnos con respecto a la movilidad y se reciben las mediciones mediante un informe de resultados y los correspondientes indicadores. El resultado de este informe se tramita para su estudio y toma de decisiones a los procedimientos 11.02. PLANIFICACIÓN ANUAL.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Código	PR-EU-22.04	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	PRÁCTICAS				
Responsable	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Captar empresas voluntarias y coordinar prácticas de los alumnos en empresa

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU) Equipo Directivo	Alumnado Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Dirección Gobierno Vasco (Departamento de Industria, Comercio y Turismo) Empresas empleadoras y colaboradoras en las prácticas externas

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Guía de prácticas externas en empresa

INDICADORES

Grado de satisfacción del alumnado con las prácticas

Nº de convenios firmados

Nº de prácticas ofertadas

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
	Guía , programa y ficha de prácticas externas Informe de prácticas Oferta de prácticas

REGISTROS

Entrevista de Valoración Prácticas

Evaluación de las Prácticas

Evaluación de las competencias desarrolladas por los alumnos durante las prácticas

Guía , programa y ficha de prácticas externas

Oferta de prácticas

Prácticas - Intermedio Tutor

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

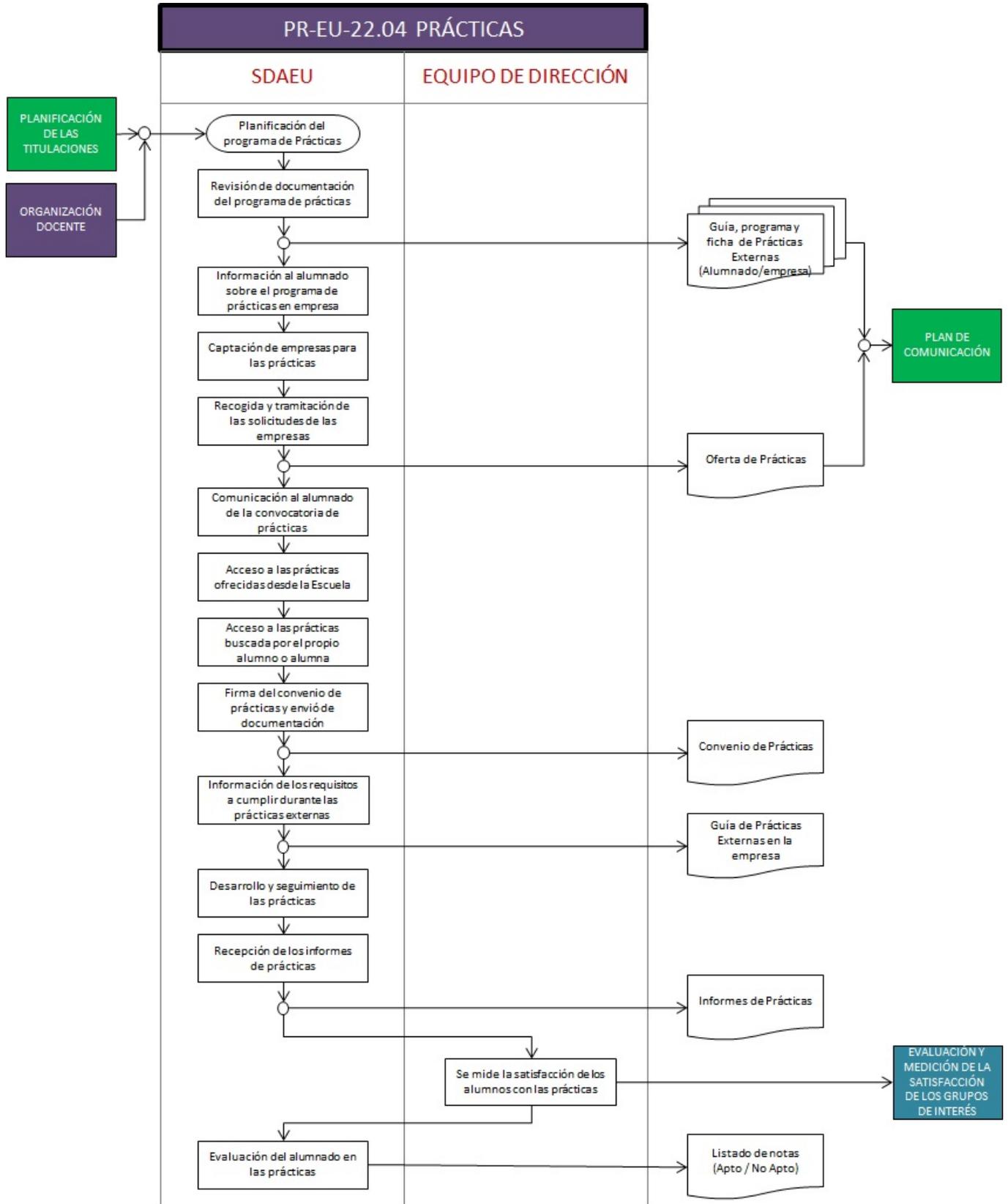
PR-EU-22 APRENDIZAJE

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Procedimiento: PR-EU-22.04, PRÁCTICAS Versión:0



## REALIZACION

Se define los contenidos y requisitos mínimos de las prácticas, teniendo en cuenta los objetivos del plan de estudios, el perfil del egresado, el entorno profesional y las regulaciones. Esta planificación forma parte del Plan de Gestión Anual de la EUCCB. También se nombran los Tutores de la EUCCB encargados de dirigir y coordinar las prácticas.

Anualmente se elabora y se publica los documentos Guía de Prácticas Externas (Alumnado/Empresa) en la que se recoge toda la información que necesita el alumnado y la empresa sobre este tema. También se elabora el documento Características del programa de Prácticas y la Ficha de Ofertas de prácticas.

Dentro del procedimiento de Seguimiento y Orientación, están planificadas las acciones informativas para dar a conocer el programa de Prácticas en Empresa al alumnado de 4º curso.

Se informa a las empresas potencialmente interesadas en participar en el programa, sobre las características del mismo.

Se facilita a las empresas una Ficha de Oferta de Prácticas que deberá remitir cumplimentada si desea participar en el programa.

Se recogen, analizan y depuran las fichas remitidas por las empresas participantes y se elabora un listado de empresas para prácticas

Se informa al alumnado de las diferentes ofertas de prácticas en empresas, con la información correspondiente.

Los alumnos y las alumnas deciden a qué ofertas se quieren presentar y se lo comunican a la Escuela, que le prestará asesoramiento en caso de que lo soliciten.

La Escuela traslada a cada empresa todas las solicitudes cursadas. La empresa, en función de la información recibida y de los contactos que pueda establecer con los candidatos y las candidatas, decide a quién selecciona.

Se confirma con el alumno o con la alumna su aceptación

El alumno o la alumna presenta a la Escuela las características de la empresa y facilita una persona de contacto.

La Escuela se pone en contacto con ella para contrastar que la práctica se corresponde con las requisitos académicos y, en caso positivo, se confirma la aceptación del alumno o la alumna.

En base a la selección de alumnos y alumnas realizada por las empresas, se lleva a cabo la firma de convenios por parte de la Empresa, el Alumno/a y la Escuela para dar oficialidad a la práctica acordada.

Se envía el documento Guía de Prácticas Externas (Empresa) a las empresas que van a participar en el programa.

La Guía de Prácticas Externas en la Empresa describe el objeto, marco legal, requisitos académicos y de valoración de las Prácticas en Empresa. En el Anexo II de la citada Guía se recogen los aspectos con los que se evalúan las mismas.

Durante el desarrollo de la práctica se realizan seguimientos individuales y grupales presenciales u online tanto al alumno/a en prácticas como al tutor/a de la empresa.

Se ayuda al alumno/a a reforzar su posición de cara a acceder al empleo

Durante el desarrollo de las prácticas se recogen los informes establecidos en el plan de seguimiento de las prácticas tanto del alumnado como de los/as tutores de las empresas participantes en el programa.

Recurriendo al Procedimiento 41.01. EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, se realizan las encuestas de valoración de los alumnos con las prácticas y se reciben las mediciones mediante un informe de resultados y los correspondientes indicadores. El resultado de este informe se tramita para su estudio y toma de decisiones a los procedimientos 11.02. PLANIFICACIÓN ANUAL.

Desde la Dirección y en función de los informes recibidos, se evalúa la práctica globalmente, calificando a el/la estudiante como APTO o NO APTO.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Código	PR-EU-22.05	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	TRABAJO FIN DE GRADO				
Responsable	Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP)				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Planificar y evaluar un TFG que permita conocer el grado de interiorización de los conceptos en una tarea práctica

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Equipo Directivo Secretario/a Académico/a Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP)	Alumnado Personal de Administración y Servicios (PAS) Profesorado (PDI) Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Dirección Gobierno Vasco (Departamento de Industria, Comercio y Turismo)

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Guía del TFG

INDICADORES

Grado de satisfacción del alumnado con el TFG

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
	Acta del tribunal Autorización e informe valorativo del tutor Listado de tribunales con fechas y horas Listado de tutores Solicitud TFG

REGISTROS

Acta del tribunal  
 Autorización e informe valorativo del tutor  
 Listado de tribunales con fechas y horas  
 Listado de tutores  
 Solicitud TFG

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

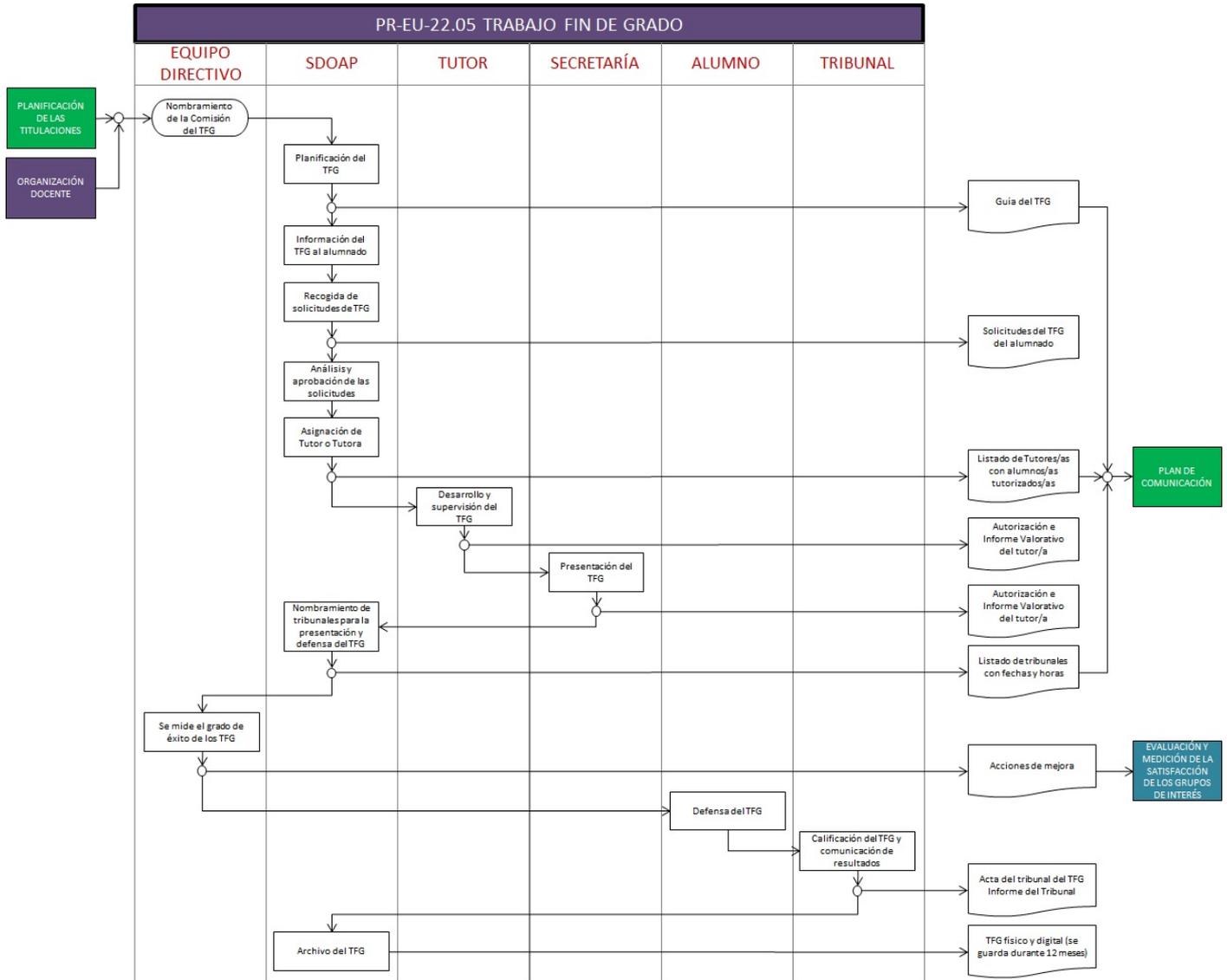
PR-EU-22 APRENDIZAJE

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Procedimiento: PR-EU-22.05, TRABAJO FIN DE GRADO Versión:0



## REALIZACION

El equipo de dirección nombra la Comisión del TFG

La comisión revisa la Guía del TFG y realiza una planificación de tutores o tutoras disponibles en función de los trabajos que cada uno/a puede tutorizar y del número de estudiantes matriculados.

Al inicio del curso académico se planifican las fechas de solicitud del TFG.

En el anexo 1 de la Guía del TFG se indican al alumno los aspectos a evaluar y métodos de evaluación.

Se presenta y publica al alumnado las características y la normativa relacionada con el TFG recogidas en la Guía del TFG.

El alumnado puede solicitar su TFG con arreglo al procedimiento establecido en la Guía del TFG.

La Comisión de TFG o la persona en la que se delegue, analiza si la propuesta de TFG cumple los requisitos recogidos en la Guía del TFG. En caso afirmativo, se autoriza la propuesta y en caso contrario se negará, aportando los argumentos oportunos.

Se valora preferentemente que se oriente a la elaboración de un Plan de Acción propio de una empresa (Plan de Negocio, Plan de Marketing, Plan Comercial, Plan de Comunicación, Plan de Internacionalización, etc.) y, si es posible, que sea de una organización real o de un proyecto emprendedor

Para cada TFG se asigna un/a tutor/a en base a su conocimiento en el área de especialización de los temas propuestos.

Se comunica la asignación a los/as Tutores/as y a los/as Alumnos/as.

El trabajo se realiza individualmente bajo la supervisión y dirección de el/la tutor/a designado. Una vez concluido el TFG, el/la tutor/a prepara un informe valorativo del mismo en el que se indica si se autoriza o no la presentación del TFG mediante el documento Autorización e Informe Valorativo del tutor/a. Si el informe resulta desfavorable, se recomendará al alumno o la alumna que no defienda el TFG ante el Tribunal.

Los trabajos se entregan en Secretaría en formato papel y se sube una copia a Moodle en formato digital. Secretaría entrega al alumno/a un recibo de la entrega del TFG.

Una vez que se conoce el listado de alumnos y alumnas que presentan TFG, se revisa que cada alumno/a cumple las condiciones para poder realizar la defensa del mismo y se nombran los tribunales, asociando a cada tribunal un determinado número de alumnos/as. Los tribunales están formados por tres personas, siendo siempre una de ellas un miembro del Equipo Directivo de la EUCCB.

Se establecen y comunican a los interesados/as, vía informática, las fechas y horas para la defensa de los TFG.

Recurriendo al Procedimiento 41.03. REVISIÓN Y MEJORA, se realizan el análisis, evaluación de los resultados medidos e identificación de las áreas de mejora prioritarias. El resultado de este informe se tramita para su estudio y toma de decisiones a los procedimientos 11.02. PLANIFICACIÓN ANUAL.

Se hará con arreglo a lo especificado en la Guía del TFG

En el mismo acto de defensa del TFG se comunica oralmente al Alumno/a el resultado de la evaluación. Se redacta el acta que es firmada por todos los miembros del tribunal y por el alumno/a, como prueba de que se le ha comunicado el resultado de la evaluación que queda registrado en el documento Acta del tribunal del TFG.

Si el alumno/a no supera la prueba, el tribunal elabora un informe denominado Informe del Tribunal, en el que se indica los motivos de la decisión adoptada así como las áreas de mejora, las recomendaciones y cuantas consideraciones estime oportunas.

El Centro envía el Informe del Tribunal tanto al alumno o a la alumna como al Tutor/a por vía informática.

Una vez superada la evaluación del TFG, la EUCCB archivará una copia (física y digital) a los efectos de acreditar dicha evaluación.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Código	PR-EU-22.06	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	SEGUIMIENTO Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA DEL ALUMNADO				
Responsable	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procurar que el alumnado se encuentre con respuestas a sus dudas y con un seguimiento proactivo por parte de la Escuela a lo largo de los estudios

PARTICIPANTES

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)

Alumnado  
Equipo Directivo  
Dirección

RECURSOS MATERIALES

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

Grado de satisfacción del alumnado con el equipo de tutorización en 1º

Grado de satisfacción del alumnado con el equipo de tutorización en 2º

Grado de satisfacción del alumnado con el equipo de tutorización en 3º

Grado de satisfacción del alumnado con el equipo de tutorización en 4º

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

PR-EU-22.07, ORIENTACIÓN PROFESIONAL DEL ALUMNADO

Cuestiones sobre las reuniones de seguimiento y actividades complementarias  
Seguimiento - estudiantes del primer curso - cuestionario sobre adaptación al centro.

REGISTROS

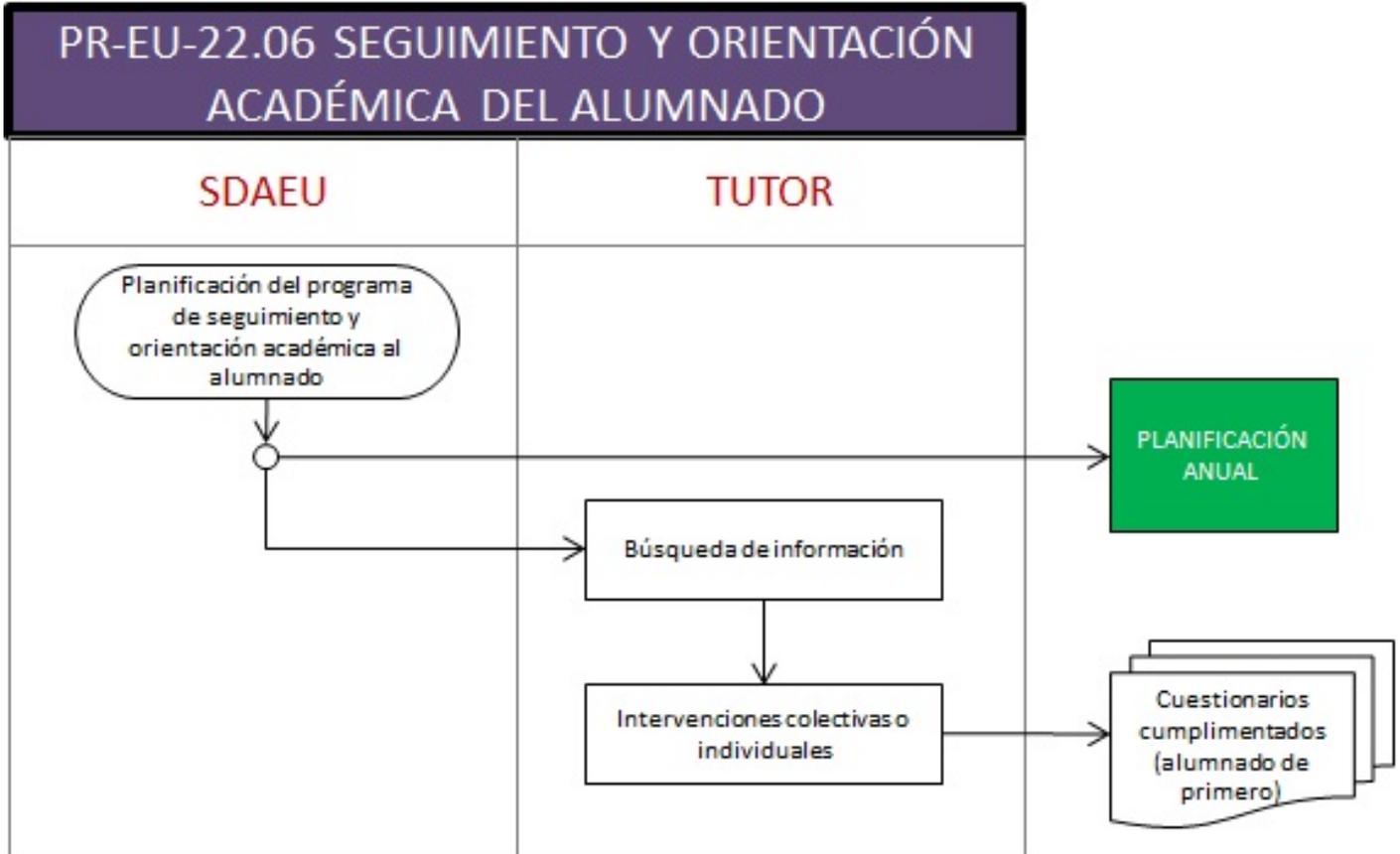
Cuestiones sobre las reuniones de seguimiento y actividades complementarias

Seguimiento - estudiantes del primer curso - cuestionario sobre adaptación al centro.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

PR-EU-22 APRENDIZAJE



## REALIZACION

En el Plan de Gestión Anual se planifican las acciones de orientación al alumnado, tanto para ayudarles durante el aprendizaje como para su inserción laboral, en función del curso en el que se encuentren.

Se programan acciones de seguimiento y orientación en las siguientes fases:

De carácter general

¿Curso 1º:

o Sesión de acogida: intervención de un profesional de la Alta Dirección de una empresa

o Adaptación al Centro, control del nivel de progreso, control del fracaso académico

o Programa ¿We love marketing¿ con la presencia de tres profesionales de empresa que exponen su actividad y su trayectoria y una visita a una empresa u organización.

¿Curso 2º:

o Orientación a la especialidad

o Programa ¿We love marketing¿ con la presencia de tres profesionales de empresa que exponen su actividad y su trayectoria y una visita a una empresa u organización.

o Presentación de los Minor: en la que se vincula cada opción con los distintos perfiles de empleo a los que se orientan.

¿Curso 3º: Movilidad. Presentación del Programa Internacional, en el que se exponen las distintas opciones haciendo hincapié en la conveniencia de una experiencia internacional y el manejo de idiomas extranjeros de cara al empleo.

¿Curso 4º: Prácticas y TFG

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

PR-EU-22 APRENDIZAJE

Código	PR-EU-22.07	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	ORIENTACIÓN PROFESIONAL DEL ALUMNADO				
Responsable	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procurar que el alumnado vaya haciéndose con una idea madura del desarrollo profesional que quiere desarrollar

PARTICIPANTES

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)

Alumnado  
 Conjunto de empresas de Bizkaia  
 Equipo Directivo  
 Dirección  
 Sociedad en general

RECURSOS MATERIALES

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

PR-EU-22.06, SEGUIMIENTO Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA DEL ALUMNADO

REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

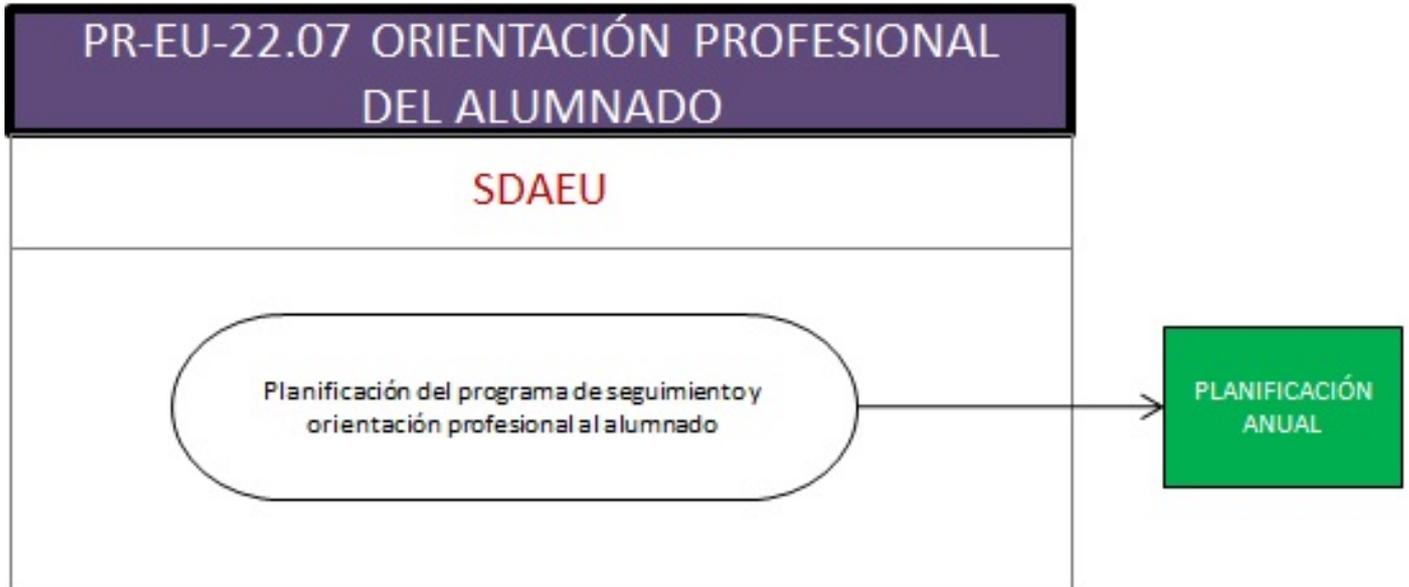
PR-EU-22 APRENDIZAJE

## PR-EU-22.07 ORIENTACIÓN PROFESIONAL DEL ALUMNADO

SDAEU

Planificación del programa de seguimiento y orientación profesional al alumnado

PLANIFICACIÓN ANUAL



## REALIZACION

En segundo curso se da una especial atención a la elección del Minor o la especialidad, así mismo se les da un avance del Programa Internacional. Todo ello enfocado al mercado laboral, salidas profesionales, de forma que el alumnado empiece a hacerse una composición de lugar y puedan elegir la especialidad que mejor se adapte a sus expectativas.

En tercer curso cobra especial importancia el acceso a los programas de Movilidad, para lo que se llevan a cabo distintas actividades. La movilidad, y lo que ello supone: idiomas, madurez, toma de decisiones, iniciativa, afrontar retos, etc, son además de la tarea formativa un magnifico complemento para lo que el mercado laboral busca.

Finalmente en la elección de las Prácticas externas se analiza el mejor encaje de cada perfil a la empresa donde se va a desarrollar la práctica, de forma que llegando a darse las circunstancias adecuadas, termine cuajando un contrato laboral.

Más adelante, y es objeto de otro procedimiento, cuando el alumno es egresado, la Escuela cuenta con un protocolo de actuación para gestionar la empleabilidad de los exalumnos.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO

Código	PR-EU-23.01	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	GESTIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL ALUMNADO EGRESADO				
Responsable	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Recabar información de los alumnos egresados y mantenerla actualizada

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Conjunto de empresas de Bizkaia Equipo Directivo Dirección Alumnado egresado Sociedad en general

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

Personas egresadas (G)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS

REGISTROS

--

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

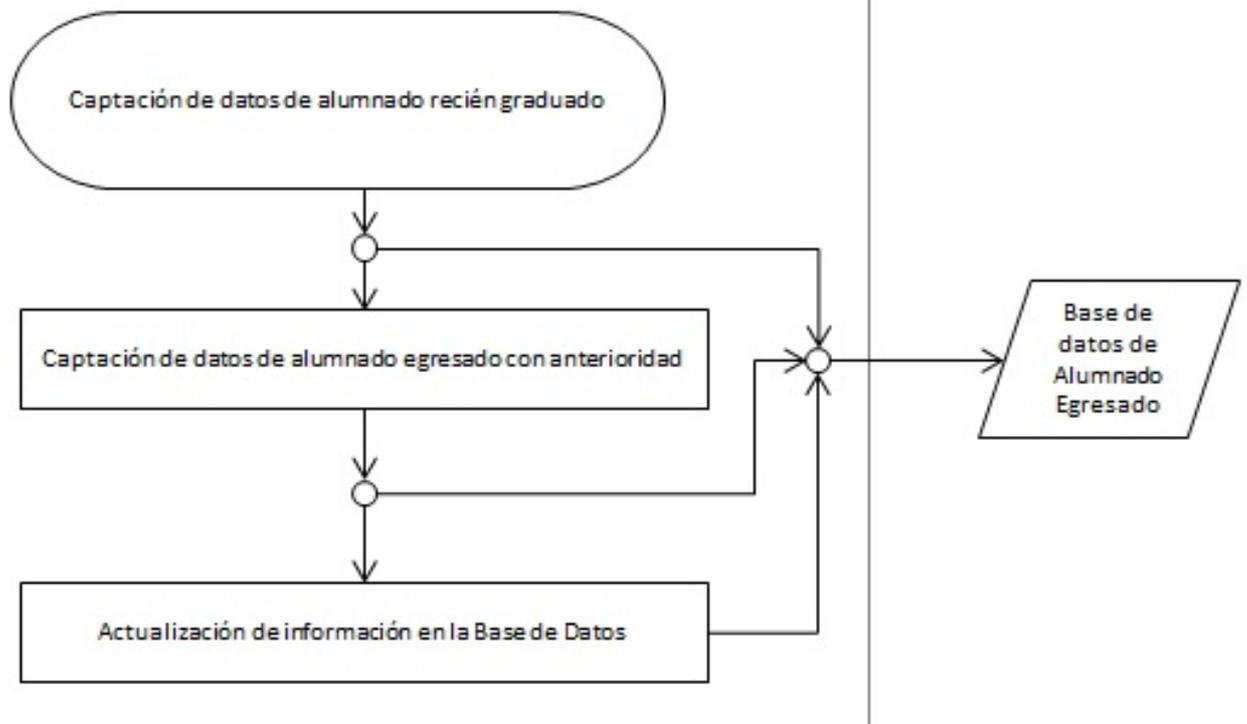
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO

Procedimiento: PR-EU-23.01, GESTIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL ALUMNADO EGRESADO Versión:0

PR-EU-23.01 GESTIÓN DE LA BASE DE DATOS DE ALUMNADO EGRESADO

SDAEU



## REALIZACION

Se ofrece al alumnado que termina su graduación la posibilidad de incorporarse a la Base de Datos de Alumnado Egresado explicándoles los servicios que pueden recibir por ello.

Se contacta con alumnado egresado de cursos anteriores que no se encuentran en la base de datos para invitarles a que se sumen a ella.

Anualmente se solicitará a las personas que figuran en la Base de Datos de Alumnado Egresado que actualice su perfil, modificando o completando la información que corresponda.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO

Código	PR-EU-23.02	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	BOLSA DE TRABAJO				
Responsable	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gestionar ofertas y demandantes de empleo

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Conjunto de empresas de Bizkaia Equipo Directivo Gobierno Vasco (Departamento de Industria, Comercio y Turismo) Alumnado egresado Sociedad en general

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

Nº de ofertas gestionadas en la bolsa de trabajo

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
	Entrevista de Valoración Ofertas de Empleo Formulario Oferta de Trabajo

REGISTROS

Entrevista de Valoración Ofertas de Empleo  
 Formulario Oferta de Trabajo

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

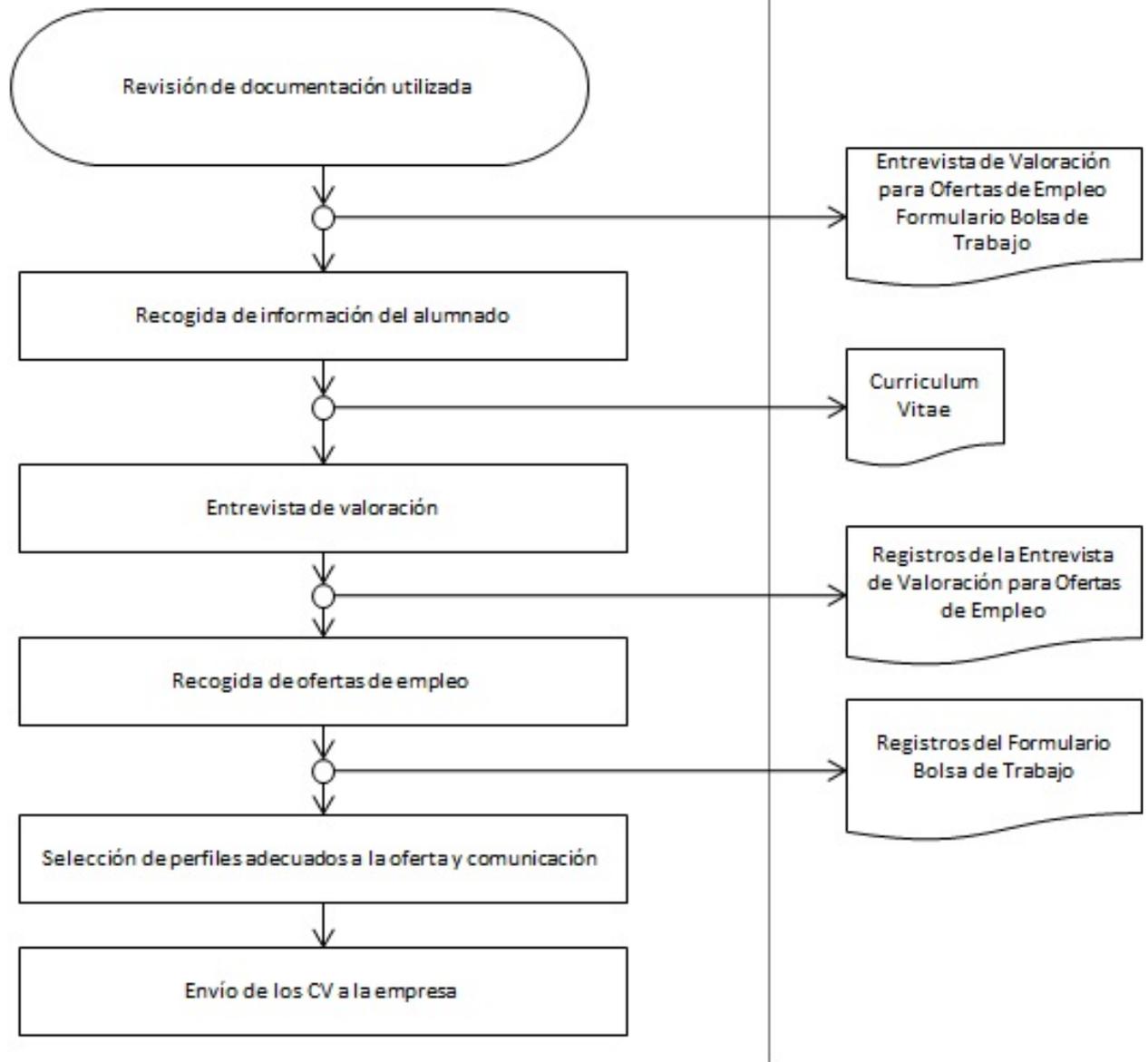
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO

Procedimiento: PR-EU-23.02, BOLSA DE TRABAJO Versión:0

PR-EU-23.02 BOLSA DE TRABAJO

SDAEU



## REALIZACION

Anualmente se revisa la documentación que se utiliza en el procedimiento (Entrevista de Valoración para Ofertas de Empleo y Formulario Bolsa de Trabajo) para ver si es adecuada para conseguir los objetivos perseguidos.

El alumnado egresado que desea ingresar en la Bolsa de Trabajo debe entregar su CV en la Escuela.

En el caso de que el/la alumno/a acuda a la Escuela para entregar su CV, se realiza una entrevista de valoración para conocer mejor su perfil académico y profesional, siguiendo un modelo establecido. Además, se le asesora sobre su CV para que lo perfeccione de cara a su búsqueda de empleo.

Se recogen las ofertas de empleo que proceden, principalmente, de dos fuentes:

- Empresas de selección que acuden a la EUCCB solicitando candidatos/as.
- Empresas con ofertas de empleo que solicitan candidatos/as directamente a la EUCCB

Las empresas deben indicar claramente las condiciones o requisitos asociados al puesto que ofertan, para poder realizar una buena preselección para lo que rellenan el Formulario Bolsa de Trabajo.

Entre las personas que figuran en la Bolsa de Trabajo, se preselecciona a aquéllas cuyos perfiles mejor se ajustan a los requisitos indicados en la oferta. Se comunica a los/as preseleccionados/as la oferta de empleo existente para que nos confirmen su interés en participar en el proceso de selección. En caso afirmativo se les envía la información de la oferta de trabajo.

El Centro envía a la empresa los CV de las personas preseleccionadas para que proceda a la selección correspondiente.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO

Código	PR-EU-23.03	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DE OTRAS ACTIVIDADES				
Responsable	Equipo Directivo				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gestionar actividades que reclame y que se pueda ofertar al alumno egresado

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Equipo Directivo Director	Conjunto de empresas de Bizkaia Equipo Directivo Dirección Alumnado egresado Sociedad en general

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

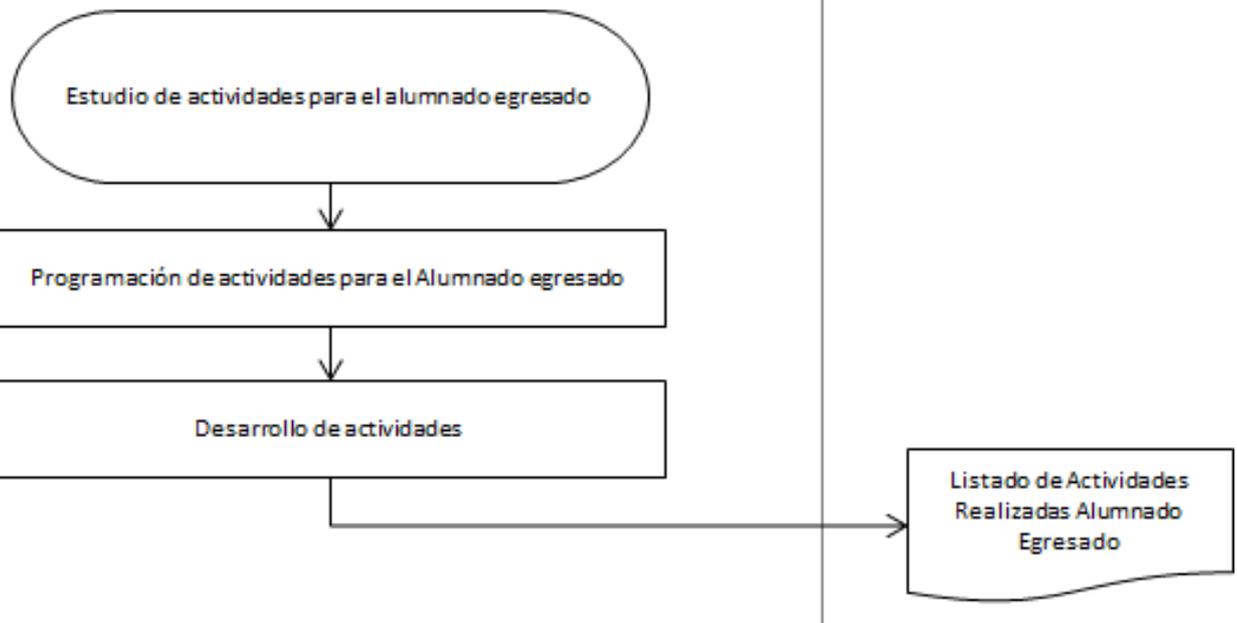
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS

REGISTROS

--

## PR-EU-23.03 PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DE OTRAS ACTIVIDADES

### EQUIPO DE DIRECCIÓN



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO

## REALIZACION

En el marco de la Reflexión Estratégica de la EUCCB, se analizan los servicios que se decide ofrecer al alumnado egresado.

Se decidirá las actividades a realizar a partir de las ideas o propuestas que surjan tanto interna como externamente.

Al elaborar el Plan de Gestión Anual, se programarán las actividades a realizar con el Alumnado Egresado. Para cada actividad se nombrará una persona responsable de su gestión.

Las actividades programadas se desarrollarán según el programa previsto. Se realizarán las labores de difusión, captación, organización, etc. que sean precisas en función de la naturaleza de la actividad

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO

Código	PR-EU-23.04	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL				
Responsable	Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Retroinformación del grado de éxito de las actividades en inserción laboral realizadas

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Subdirector/a de Alumnado y Extensión Universitaria (SDAEU)	Conjunto de empresas de Bizkaia Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Patronato (Comité Ejecutivo) Dirección Gobierno Vasco (Departamento de Industria, Comercio y Turismo) Alumnado egresado Sociedad en general

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

% de empleo encajado (G)  
 % de empleo encajado: hombres (G)  
 % de empleo encajado: mujeres (G)  
 N° de alumnos en inserción laboral en la empresa  
 Tasa de empleo (G)  
 Tasa de empleo: hombres (G)  
 Tasa de empleo: mujeres (G)  
 Tasa de paro (G)  
 Tasa de paro: hombres (G)  
 Tasa de paro: mujeres (G)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS

REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

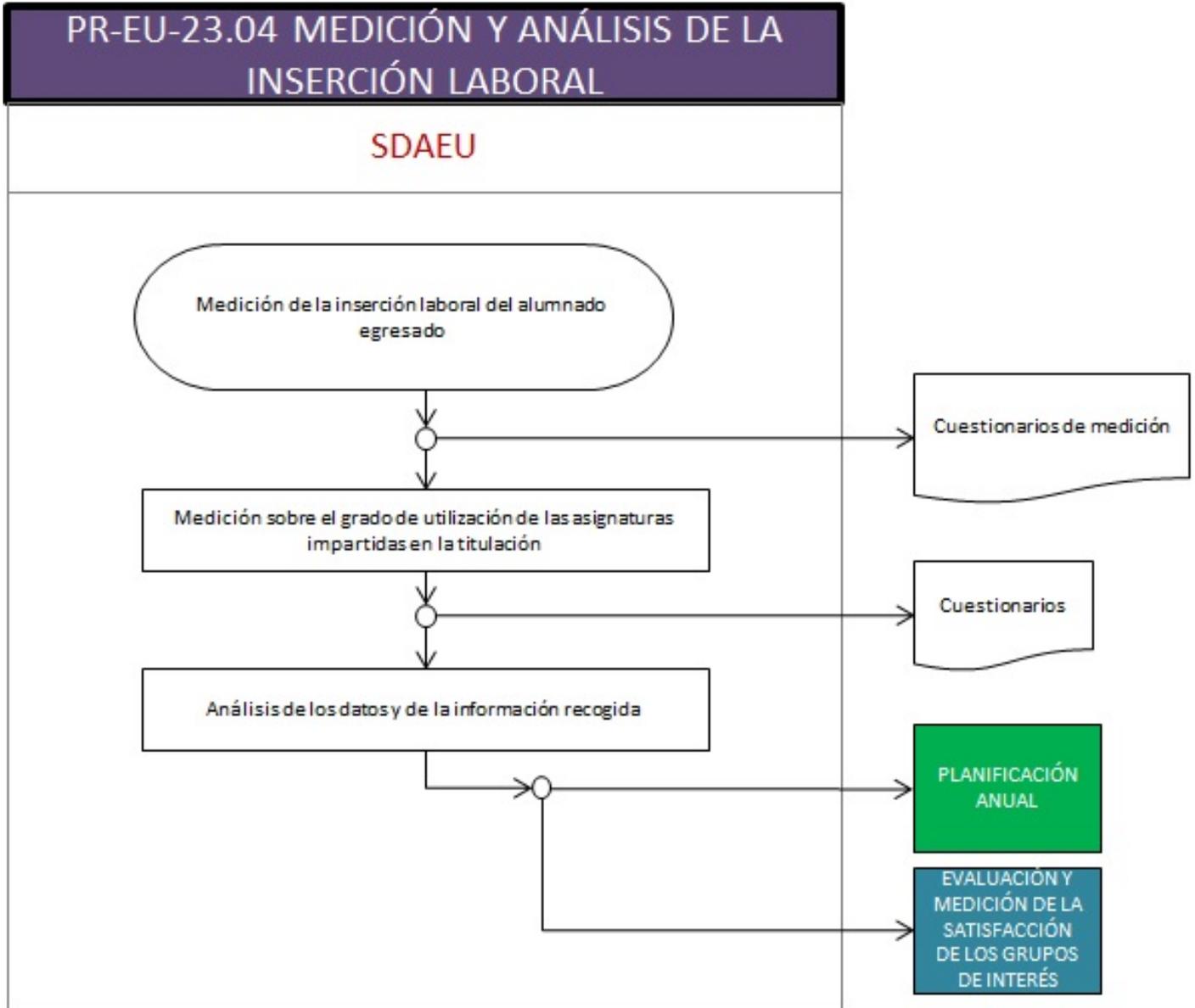
PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-23 GESTIÓN DEL ALUMNADO EGRESADO

Procedimiento: PR-EU-23.04, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL Versión:0



## REALIZACION

Con carácter bienal, los años pares, se mide la situación laboral del alumnado egresado durante los dos (tres) últimos cursos. La medición se realiza al cabo de 6 meses de finalizar el curso correspondiente mediante entrevista telefónica, correo electrónico, carta o por el canal que se considere más adecuado.

Se solicita información sobre:

¿Situación laboral y tiempo hasta lograr el primer empleo

¿Características del empleo (encajado o no)

¿Cargo que ocupa y actividad que desempeña

¿Otra información complementaria

En el mismo acto, se pregunta al alumnado egresado que se encuentra trabajando en qué medida aplica y le han resultado de utilidad los conocimientos que ha recibido a través de las asignaturas de las que consta la titulación y las actividades complementarias: prácticas, movilidad, etc. que ha realizado

La información recogida se analiza de manera conjunta y relacionada con otros indicadores de inserción laboral de otras facultades universitarias y con indicadores sociales y de empleo de la comunidad.

Las conclusiones extraídas se utilizan en como input en el subproceso PR-EU-11 PLANIFICACIÓN y el procedimiento 41.03 REVISIÓN Y MEJORA.

A partir de ahí se toman medidas de mejora que se incorporan, según corresponda, al Plan Estratégico, al Plan

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-31 GESTIÓN ACADÉMICA

Código	PR-EU-31.01	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	MATRICULACIÓN (EXCEPTO EL NUEVO ALUMNADO)				
Responsable	Secretario/a Académico/a				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gestionar adecuadamente la administración de la documentación para la matriculación del alumnado

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Secretario/a Académico/a	Alumnado Personal de Administración y Servicios (PAS) Equipo Directivo Dirección

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

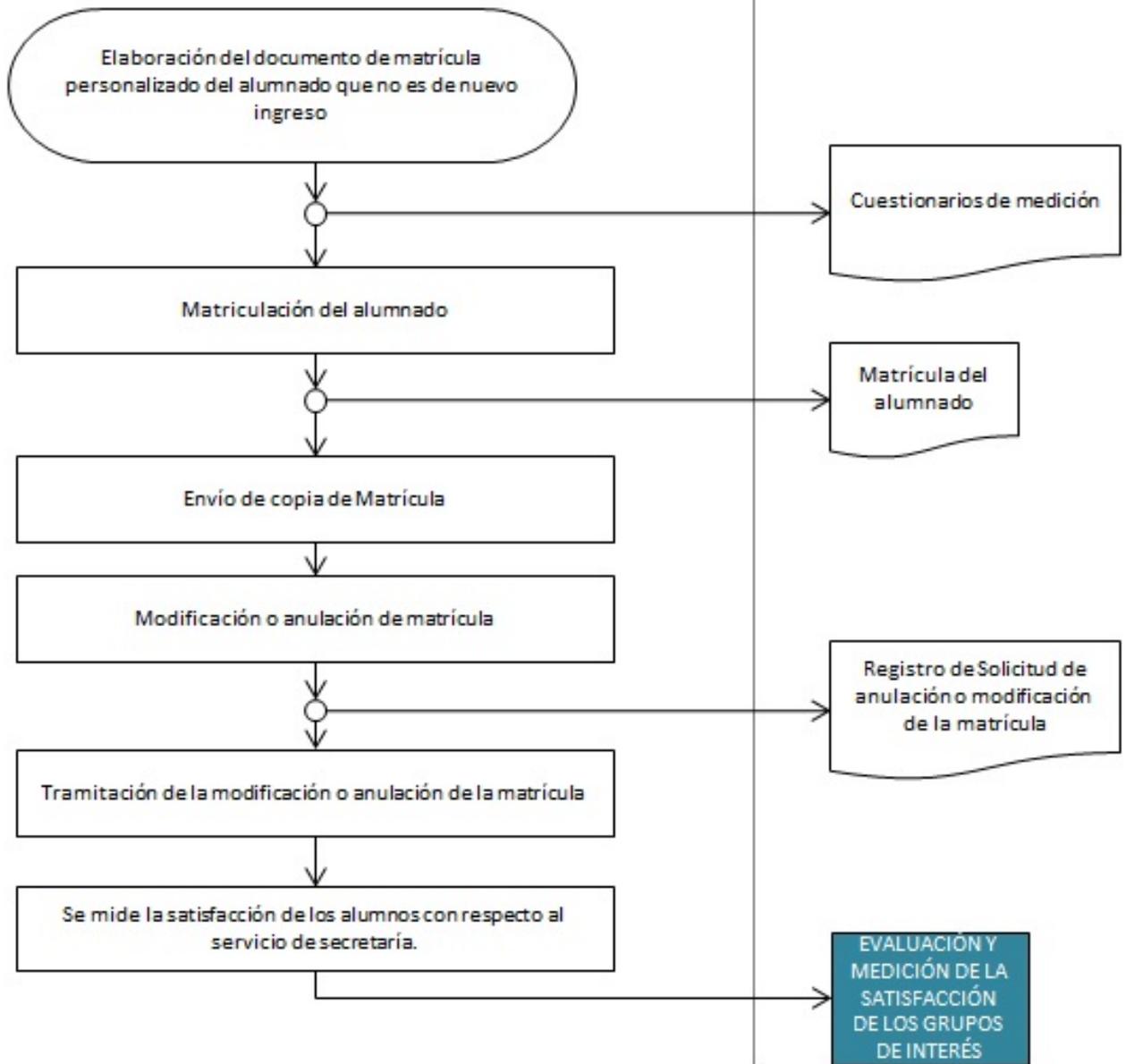
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
	Registro de Solicitud de anulación o modificación de la matrícula Solicitud del Alumnado (secretaría)

REGISTROS

Registro de Solicitud de anulación o modificación de la matrícula  
 Solicitud del Alumnado (secretaría)

**PR-EU-31.01 MATRICULACIÓN (EXCEPTO EL NUEVO ALUMNADO)**

**SECRETARÍA**



## REALIZACION

La Secretaria del Centro elabora la propuesta de matrícula del alumnado que haya estado matriculado en el Centro en años anteriores en base a su información académica.

El alumnado o de la persona que le represente, revisa la propuesta de matrícula personalizada para determinar si es correcta. En caso de que exista un error lo comunica a la Secretaría para que realice los cambios oportunos.

Una vez revisada, firma la matrícula que implica la aceptación de la misma. La Secretaría procede a matricular al alumnado en el programa de Gestión Académica.

La Secretaría procede al envío de la copia de la matrícula al alumnado que no es de nuevo ingreso.

El/La estudiante solicita la modificación o la anulación de su matrícula en el plazo legalmente establecido.

La Secretaría comprueba y verifica si la modificación o anulación de matrícula se admite o no.

La Secretaría se encarga de la tramitación correspondiente de acuerdo a la normativa vigente.

Recurriendo al Procedimiento 41.01. EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, se realizan las encuestas de valoración de los alumnos con el servicio de secretaría y se reciben las mediciones mediante un informe de resultados y los correspondientes indicadores. El resultado de este informe se tramita para su estudio y toma de decisiones a los procedimientos 11.02. PLANIFICACIÓN ANUAL.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-31 GESTIÓN ACADÉMICA

Código	PR-EU-31.02	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA				
Responsable	Secretario/a Académico/a				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gestionar adecuadamente la administración de las solicitudes que puedan tramitar el alumnado

PARTICIPANTES

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Director Secretario/a Académico/a Equipo Directivo	Alumnado Personal de Administración y Servicios (PAS) Equipo Directivo Dirección
--	---

RECURSOS MATERIALES

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

Satisfacción del alumnado con el servicio de Secretaría

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

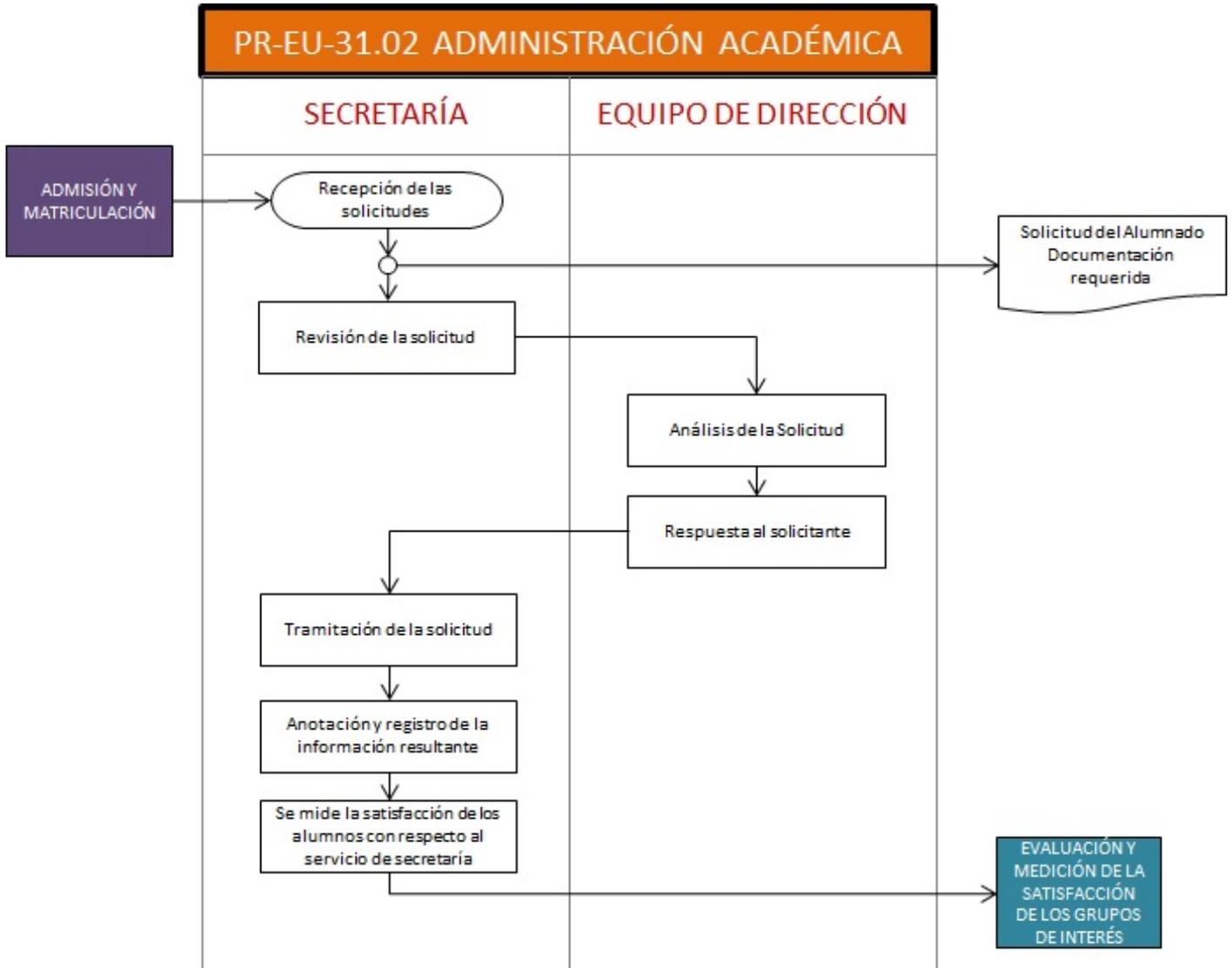
REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-31 GESTIÓN ACADÉMICA

Procedimiento: PR-EU-31.02, ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA Versión:0



## REALIZACION

Cualquier alumno o alumna puede solicitar el trámite administrativo que necesite, a través de los formularios de solicitud que apliquen al caso, aportando la documentación que se requiera y cumpliendo los requisitos correspondientes (abono de tasas, etc.)

Los trámites a los que se hace referencia son: convalidaciones, certificados, certificación académica, tramitación de becas, solicitud del título y otros de naturaleza similar.

La Secretaría proporciona toda la información y las explicaciones que requiera el solicitante para facilitarle la realización de los trámites que necesite.

Se revisa toda la documentación e información facilitada por el alumno o la alumna y se comprueba si falta algo, en cuyo caso se reclama al solicitante para que lo adjunte.

Si procede el Equipo de Dirección analiza la solicitud para determinar si la acepta o no.

Si procede se comunica al alumno o a la alumna si su solicitud ha sido aceptada.

Se tramitan las solicitudes, en función de su naturaleza, aplicando los procedimientos y normativa que apliquen al caso.

Si procede se realizan las modificaciones correspondientes en los expedientes académicos de los solicitantes y se deja constancia documentada de todo aquello que se derive de la tramitación de las solicitudes. Asimismo, en caso necesario, se informa a las instituciones que corresponda.

Recurriendo al Procedimiento 41.01. EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, se realizan las encuestas de valoración de los alumnos con el servicio de secretaría y se reciben las mediciones mediante un informe de resultados y los correspondientes indicadores. El resultado de este informe se tramita para su estudio y toma de decisiones a los procedimientos 11.02. PLANIFICACIÓN ANUAL.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-32 GESTIÓN DEL PDI Y PAS

Código	PR-EU-32.01	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	SELECCIÓN Y ACOGIDA DEL PDI Y DEL PAS				
Responsable	Director				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Seleccionar a las personas con el perfil adecuado a las necesidades del puesto a cubrir

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Secretario/a Académico/a Equipo Directivo Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP) Director	Personal de Administración y Servicios (PAS) Profesorado (PDI) Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Dirección Servicios Generales

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

% PDI acreditado en idiomas no oficiales  
 % PDI doctor que imparte docencia en grado  
 Nº de doctorandos  
 Nº de doctores  
 Nº de profesores contratados

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
	Contrato Laboral (Indefinido) Contrato Laboral (Temporal) Contrato mercantil

REGISTROS

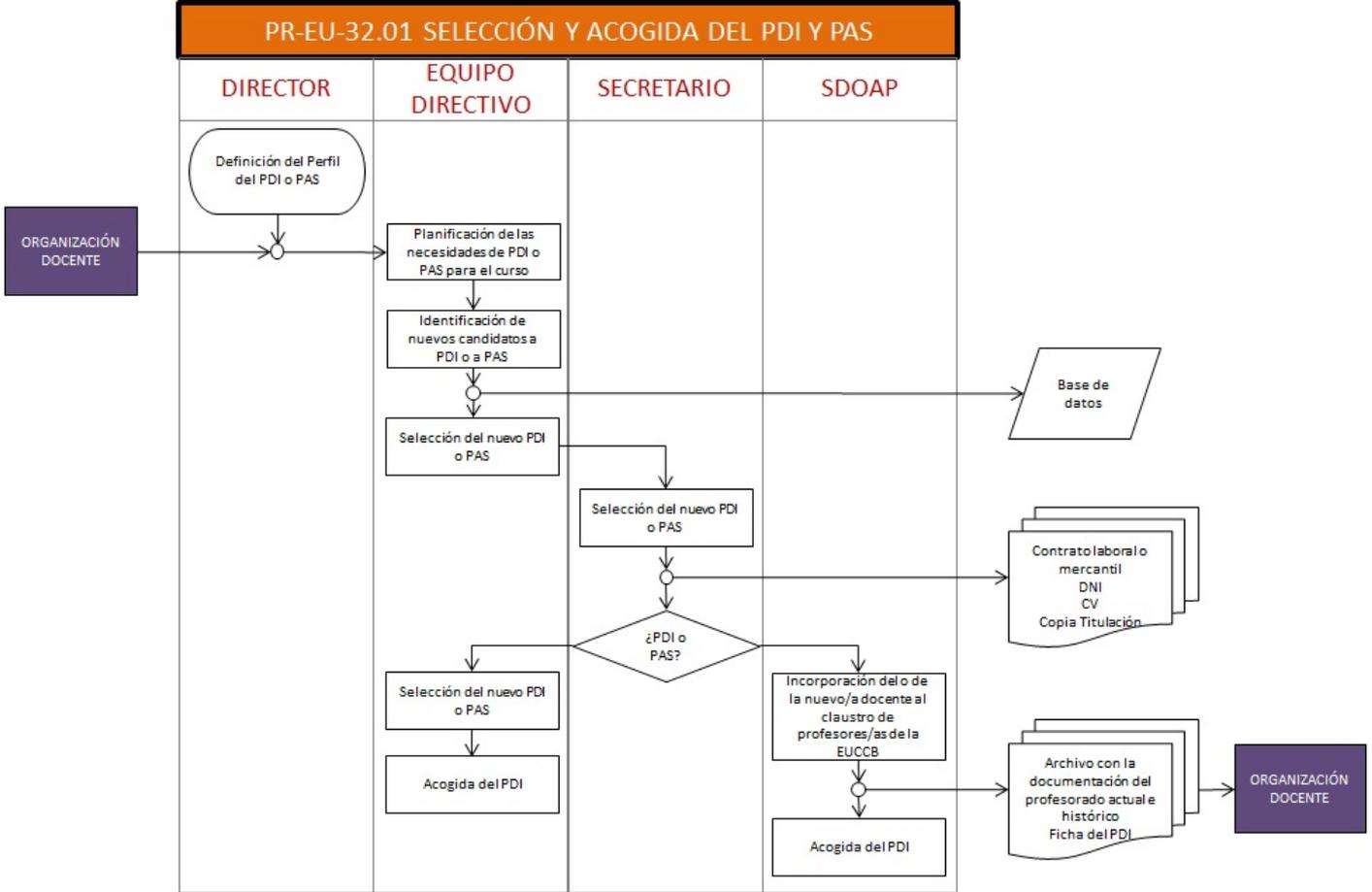
Contrato Laboral (Indefinido)  
 Contrato Laboral (Temporal)  
 Contrato mercantil

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-32 GESTIÓN DEL PDI Y PAS

Procedimiento: PR-EU-32.01, SELECCIÓN Y ACOGIDA DEL PDI Y DEL PAS Versión:0



## REALIZACION

La EUCCB tiene definido el perfil del profesorado, es decir la formación y experiencia necesaria para ejercer la función docente.

Condiciones objetivas:

- Titulación que habilite para impartir docencia en un centro universitario oficial. Graduado/a, Licenciado/a, Ingeniero/a o Arquitecto/a
- Trayectoria profesional contrastada años ligada directamente a la asignatura a impartir. (Se tomará como referencia idónea 3 años).
- Experiencia docente (Se tomará como referencia idónea 3 años) en el ámbito universitario, de postgrado o de formación de directivos.

Condiciones subjetivas:

- Vocación docente
- Predisposición al compromiso con el éxito del alumnado

Valorable:

- Doctorado (Superado, en proceso o compromiso de abordarlo)
- Trayectoria investigadora.
- Postgrados u otra formación relevante.
- Inglés: nivel que permita impartir las sesiones en ese idioma.

Se estudian las necesidades de personal docente en función de los grupos que se espera formar y de las materias a impartir y se decide si procede contratar nuevo PDI.

En caso de que sea necesario contratar nuevo PDI, se hace una búsqueda de candidatos/as a través las bases de datos con las que cuenta la EUCCB y de su red de contactos.

Se preseleccionan personas que se prevé que pueden cumplir con el perfil indicado anteriormente y se establece contacto con ellas.

Se mantienen entrevistas con los/las candidatos/as para comprobar que cumplen el perfil exigido. Asimismo, se les informa sobre las condiciones del puesto y se valora su interés por el mismo.

Al finalizar la ronda de entrevistas, se decide quién es el/la candidato/a que mejor se adapta al puesto y se confirma su disposición para incorporarse a la EUCCB

La Cámara de Comercio de Bilbao aprueba la contratación en base a la propuesta realizada por el Equipo Directivo de la EUCCB.

Los trámites administrativos y legales asociados a la contratación corren a cargo del Secretario, en función de

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

**PR-EU-32 GESTIÓN DEL PDI Y PAS**

- Herramientas ofimáticas: manejo fluido
- En el caso de técnicos/as o directivos/as:
  - o Capacidad para asumir docencia
  - o Experiencia docente
  - o Doctorado (Superado, en proceso o compromiso de abordarlo)
  - o Postgrados u otra formación relevante en el ámbito del puesto de trabajo

En función de la previsión de alumnos para el curso académico, se estudian las necesidades del PAS.

En caso de que sea necesario contratar nuevo PAS, se hace una búsqueda de candidatos/as a través las bases de datos con las que cuenta la EUCCB y de su red de contactos.

Se preseleccionan personas que se prevé que pueden cumplir con el perfil indicado anteriormente y se establece contacto con ellas.

Se mantienen entrevistas con los/las candidatos/as para comprobar que cumplen el perfil exigido. Asimismo, se les informa sobre las condiciones del puesto y se valora su interés por el mismo.

Al finalizar la ronda de entrevistas, se decide quién es el/la candidato/a que mejor se adapta al puesto y se confirma su disposición para incorporarse a la EUCCB

La Cámara de Comercio de Bilbao aprueba la contratación en base a la propuesta realizada por el Equipo Directivo de la EUCCB.

Los trámites administrativos y legales asociados a la contratación corren a cargo del Secretario, en función de lo que se acuerde con el/la nuevo/a PAS. Para poder realizar la contratación se le solicita copia de la documentación identificativa y acreditativa de su titulación así como su curriculum vitae.

Una vez realizado el contrato se incorpora al nuevo/a PAS al sistema de gestión de la EUCCB.

Se aporta al o a la nuevo/a PAS toda la información que requiere sobre funcionamiento del Centro, procedimientos que debe seguir, instalaciones, personas de referencia, compañeros/as y cualquier otro aspecto que facilite su integración en la Escuela.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-32 GESTIÓN DEL PDI Y PAS

Código	PR-EU-32.02	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	FORMACIÓN DEL PDI Y DEL PAS				
Responsable	Director				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Identificar y satisfacer las necesidades formativas de estos colectivos

PARTICIPANTES

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Director Subdirector/a de Ordenación Académica y Profesorado (SDOAP) Secretario/a Académico/a Equipo Directivo	Personal de Administración y Servicios (PAS) Profesorado (PDI) Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Dirección
---	--

RECURSOS MATERIALES

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

Formación en aspectos metodológicos: N° de acciones

Nª de acciones de formación del profesorado

Satisfacción global del PDI y PAS

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

REGISTROS

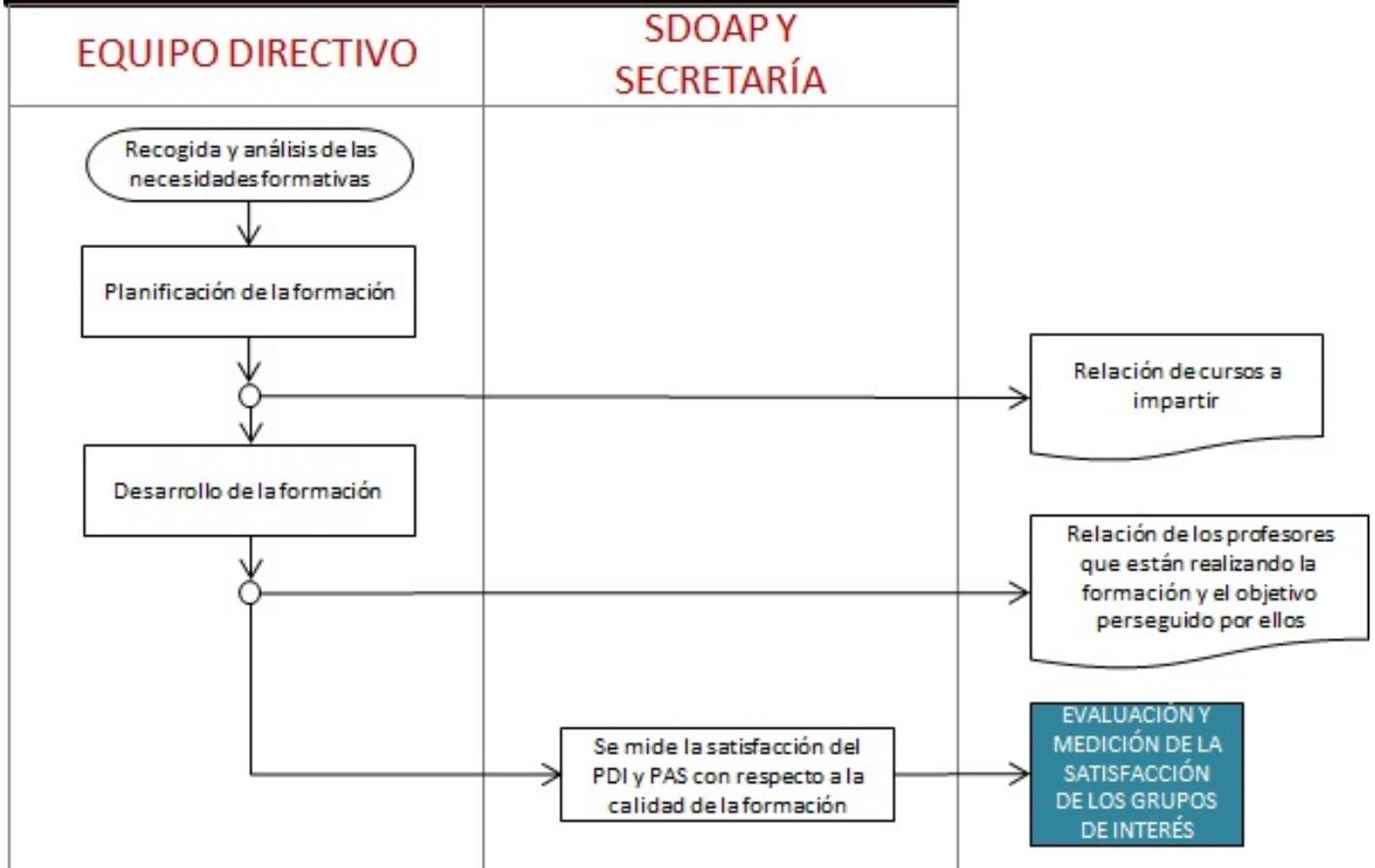
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-32 GESTIÓN DEL PDI Y PAS

Procedimiento: PR-EU-32.02, FORMACIÓN DEL PDI Y DEL PAS Versión:0

**PR-EU-32.02 FORMACIÓN DEL PDI Y DEL PAS**



## REALIZACION

Las necesidades formativas del PDI y del PAS se pueden identificar por dos vías:

¿Las que propone el propio/a PDI o PAS interesado/a.

¿Las que identifica el Equipo de Dirección en base a los objetivos de la Escuela.

Se analizan las necesidades formativas y se prioriza en función de su importancia.

Se planifican las acciones formativas que se considera necesario organizar para dar respuesta a las necesidades formativas prioritarias.

¿Se organizan acciones grupales que se ofrecen a todo el PDI y/o PAS.

¿Las acciones formativas personales o particulares se gestionan de manera individual atendiendo a las necesidades concretas de cada caso.

Las acciones formativas se llevan a cabo en base a la programación establecida y a las oportunidades que vayan surgiendo a lo largo del curso.

Al finalizar la formación se realiza una evaluación recurriendo al Procedimiento 08.01. EVALUACIÓN Y

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-32 GESTIÓN DEL PDI Y PAS

Código	PR-EU-32.03	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS				
Responsable	Director				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Identificar y satisfacer las necesidades formativas de estos colectivos

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Director Equipo Directivo	Personal de Administración y Servicios (PAS) Profesorado (PDI) Equipo Directivo Patronato (Comité Ejecutivo) Dirección

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS

REGISTROS

--

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

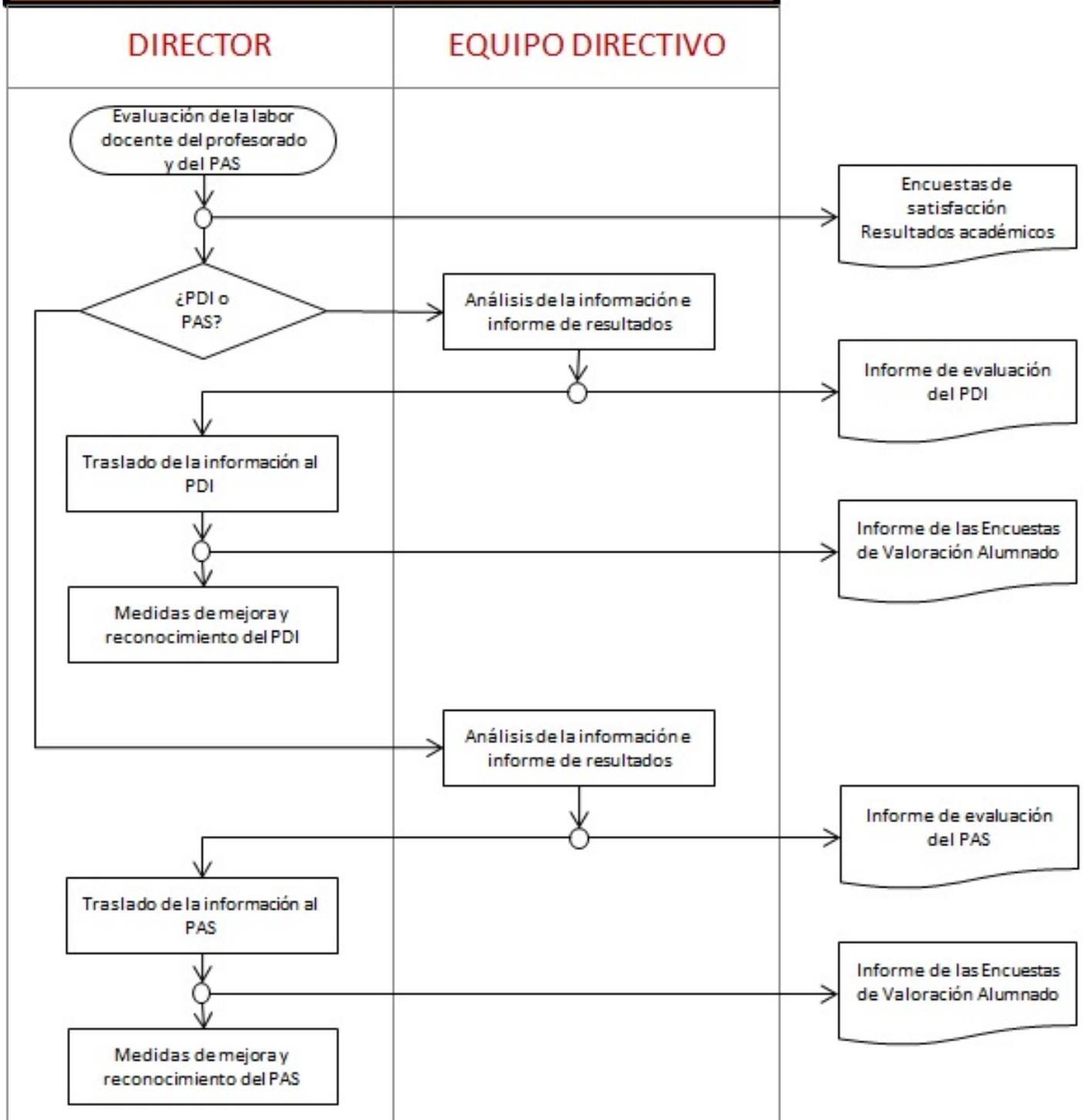
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-32 GESTIÓN DEL PDI Y PAS

Procedimiento: PR-EU-32.03, EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS

Versión:0

**PR-EU-32.03 EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS**



## REALIZACION

El Director evalúa el nivel de desempeño del PDI en base a la opinión del alumnado, a los resultados académicos logrados, a la información complementaria que recoge de sus colaboradores y a su propia percepción.

La información recogida se analiza a nivel individual y colectivo, extrayendo las conclusiones oportunas que quedan recogidas en un informe cuatrimestral en el que se muestran los resultados particulares de cada docente y los de la media del colectivo PDI.

Cuatrimstralmente se envía a cada profesor/a un informe con la opinión de los alumnos y las alumnas sobre su labor docente, para que lo analice, lo interprete y tome las medidas de mejora oportunas.

Cuando lo considera adecuado y proporcionado, el Director reconoce el mérito del profesorado que ha conseguido resultados sobresalientes y acuerda medidas de mejora con el profesorado cuyo resultado no alcanza el nivel exigido.

El Director evalúa el nivel de desempeño del PAS en base a la opinión del alumnado, a la información complementaria que recoge de sus colaboradores y a su propia percepción.

La información recogida se analiza a nivel individual y colectivo, extrayendo las conclusiones oportunas que quedan recogidas en un informe anual en el que se muestran los resultados particulares de cada docente y los de la media del colectivo PAS.

Anualmente se traslada a cada trabajador/a de administración la opinión de los alumnos y las alumnas sobre su labor administrativa, para que lo analice, lo interprete y tome las medidas de mejora oportunas.

Cuando lo considera adecuado y proporcionado, el Director reconoce el mérito del PAS que ha conseguido resultados sobresalientes y acuerda medidas de mejora con el personal cuyo resultado no alcanza el nivel exigido.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-33 GESTIÓN DE LOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS

Código	PR-EU-33.01	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	EVALUACIÓN INICIAL DE LOS PROVEEDORES				
Responsable	Director				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Disponer de un listado de proveedores homologados

PARTICIPANTES

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Equipo Directivo	Equipo Directivo
Director	Dirección
PRC	Servicios Generales

RECURSOS MATERIALES

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

Listado aprobado de Proveedores Homologados  
 Listado sugerido de Proveedores Homologados

REGISTROS

Listado aprobado de Proveedores Homologados  
 Listado sugerido de Proveedores Homologados

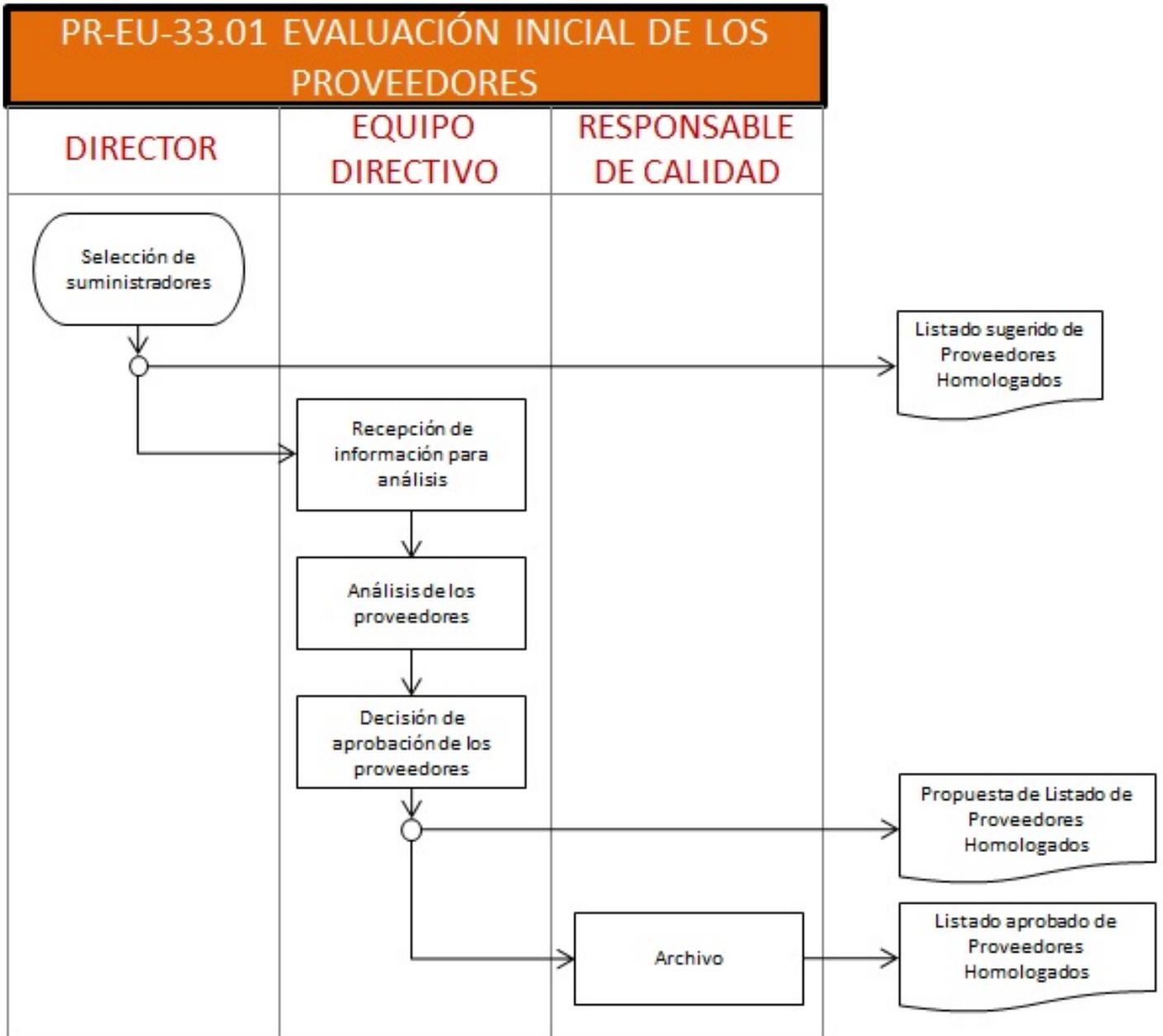
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-33 GESTIÓN DE LOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS

Procedimiento: PR-EU-33.01, EVALUACIÓN INICIAL DE LOS PROVEEDORES

Versión:0



## REALIZACION

Todos los suministradores cuyo producto o servicio incida en la calidad o forme parte de los servicios que la Cámara presta a sus clientes, son sometidos a una evaluación inicial de manera previa a cualquier compra o subcontratación, con el objeto de aprobarlos.

La evaluación inicial de los proveedores es realizada por el Responsable del Área afectada

Los responsables de la evaluación recaban del potencial suministrador la información que avale la capacidad del mismo para cumplir los requisitos de la EUCCB:

¿sobre el servicio (características, modalidades y condiciones de prestación, precio, plazos, etc.).

¿sobre sus características particulares (referencias, capacidad y experiencia previa, reconocimientos oficiales, homologaciones de empresas, Sistema de Calidad implantado, posición en el mercado, etc.).

Los responsables de la evaluación analizan la información recibida y deciden el tipo de evaluación a realizar de entre los relacionados a continuación, considerando el tipo de producto o servicio y el volumen y frecuencia de los suministros:

¿Basado en el análisis del histórico de datos relativos al suministrador.

Este método de evaluación sólo es aplicable a los suministradores que hayan estado trabajando con la EUCCB, al menos 6 meses antes a la entrada en vigor de este Procedimiento.

En general, se consideran aprobados y se incorporan a la Lista de Suministradores Aprobados, aquellos de los que en la fecha de aprobación de este procedimiento no existan datos sobre incidencias negativas en la prestación de sus servicios o recepción de los productos.

¿Mediante la subcontratación de un servicio a prueba, con objeto de verificar que pueda cumplir los requisitos que se le exigen.

¿A partir de la revisión de certificados / acreditaciones de empresa aportados por el suministrador, o referencias de otros clientes,

El Responsable de cada Área elabora la Lista de Suministradores Aprobados para los proveedores que afecten a su Área, incluyendo a los suministradores que han superado la evaluación inicial, indicando el tipo de evaluación, la fecha de ésta y el producto o servicio para el que ha sido evaluado con éxito.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-33 GESTIÓN DE LOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS

Código	PR-EU-33.02	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	ADQUISICIÓN DE MATERIALES Y/O SERVICIOS				
Responsable	Director				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Abastecerse de los materiales y/o servicios que hagan falta

PARTICIPANTES

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Director  
Equipo Directivo

Equipo Directivo  
Dirección  
Servicios Generales

RECURSOS MATERIALES

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-33 GESTIÓN DE LOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS

Procedimiento: PR-EU-33.02, ADQUISICIÓN DE MATERIALES Y/O SERVICIOS

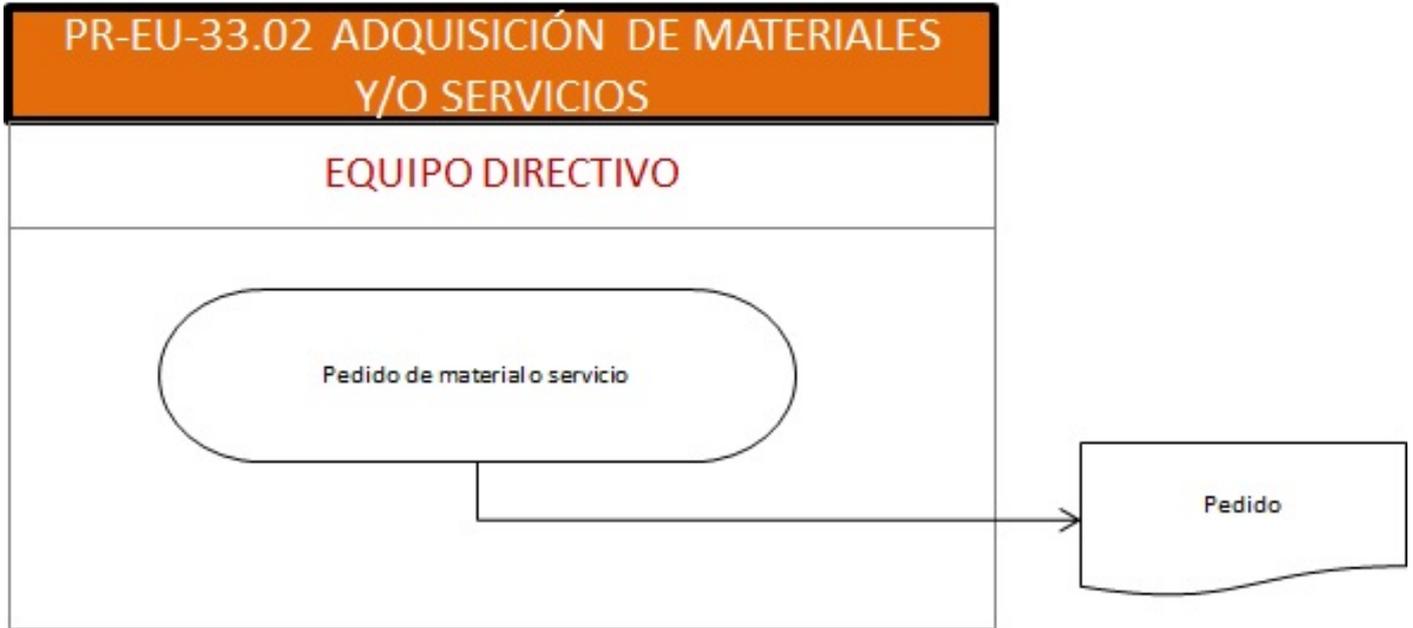
Versión:0

PR-EU-33.02 ADQUISICIÓN DE MATERIALES  
Y/O SERVICIOS

EQUIPO DIRECTIVO

Pedido de material o servicio

Pedido



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

**PR-EU-33 GESTIÓN DE LOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS**

**REALIZACION**

El responsable del Área correspondiente emite el pedido del material o servicio necesario al proveedor correspondiente

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-33 GESTIÓN DE LOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS

Código	PR-EU-33.03	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	EVALUACIÓN CONTINUADA DEL PROVEEDOR DE MATERIAL O SERVICIO				
Responsable	Director				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Evaluar a los proveedores según su calidad de entrega y servicio

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Director Equipo Directivo	Equipo Directivo Patronato (Comité Ejecutivo) Dirección Servicios Generales

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES
Número de incidencias / no conformidades de los proveedores

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS

REGISTROS

--

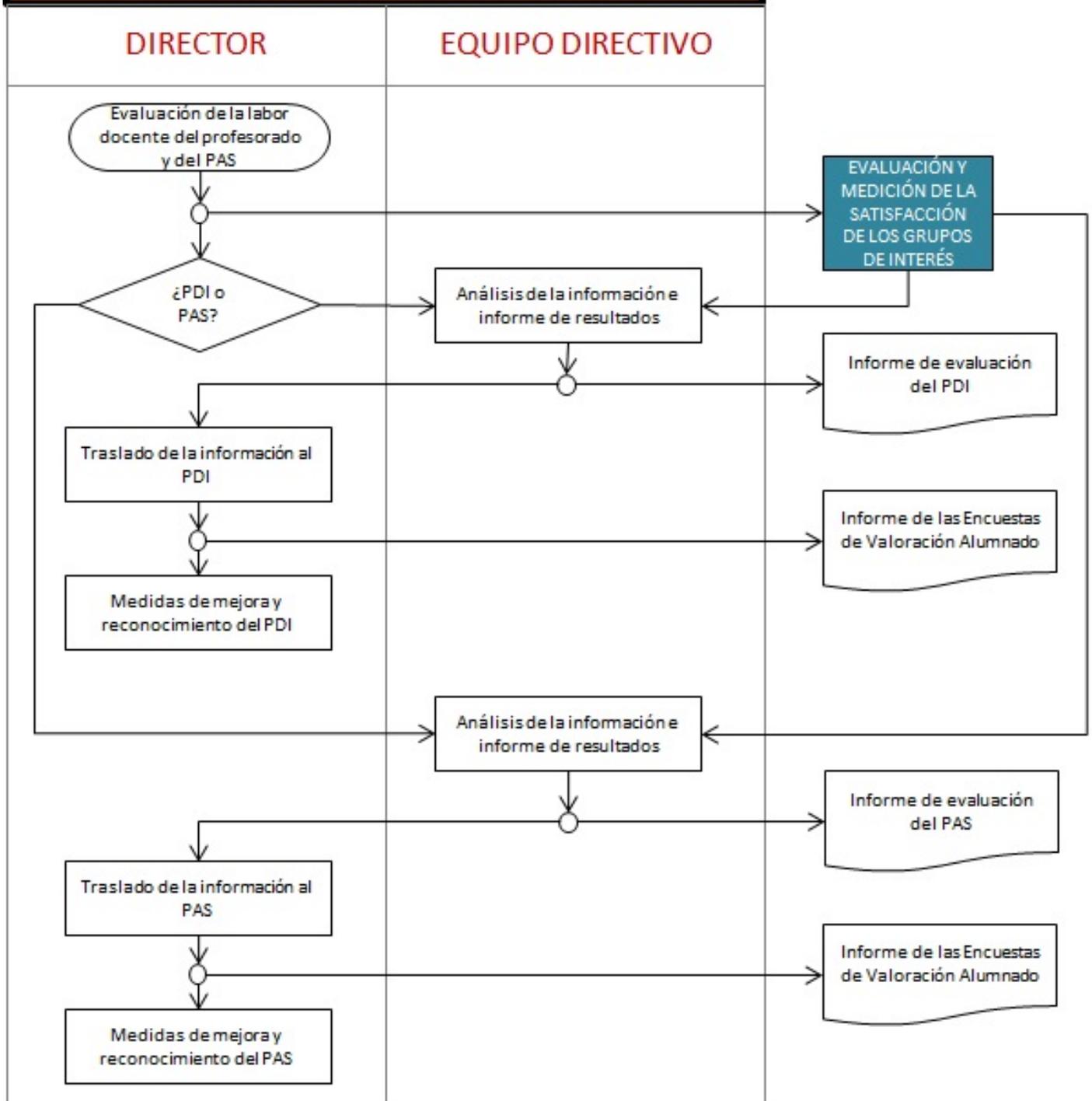
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-33 GESTIÓN DE LOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS

Procedimiento: PR-EU-33.03, EVALUACIÓN CONTINUADA DEL PROVEEDOR DE MATERIAL O SERVICIO
   
 Versión:0

PR-EU-32.03 EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y DEL PAS



## REALIZACION

La evaluación continuada se realiza analizando el cumplimiento por parte del suministrador de los requisitos solicitados por la EUCCB.

Para el caso de los profesores contratados para la prestación del servicio de la Escuela Universitaria, se evaluará según el procedimiento PR-EU-06.

Cualquier persona que detecte una incidencia con los proveedores informará al Responsable del Área que la documentará en el correspondiente Informe de Reclamación - No Conformidad. Copia de este Informe se envía a Calidad, que la gestionará según lo indicado en el procedimiento PR-EU-08.

Si la incidencia es grave la EUCCB se podrá poner en contacto con el proveedor para pedirle acciones inmediatas que resuelvan los problemas, enviándole si se cree oportuno, copia del informe de No Conformidad. En las reuniones del Comité de Calidad se analizarán las incidencias detectadas para adoptar las posibles acciones a tomar, entre otras:

¿Solicitud de Acciones al proveedor para resolver las causas que originaron el problema. Hasta que se solucionen, el suministrador estará en situación de aprobación condicional

¿Desaprobación del suministrador, eliminándolo de la Lista.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

PR-EU-41 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

Código	PR-EU-41.01	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
Responsable	Equipo Directivo				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
PRC Director Equipo Directivo	Alumnado Personal de Administración y Servicios (PAS) Conjunto de empresas de Bizkaia Profesorado (PDI) Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Patronato (Comité Ejecutivo) Dirección Servicios Generales Gobierno Vasco (Departamento de Industria, Comercio y Turismo) Alumnado potencial Centros de enseñanza secundaria Alumnado egresado Empresas empleadoras y colaboradoras en las prácticas externas Sociedad en general Centros universitarios socios en programas de movilidad

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

Nivel de participación del alumnado en las encuestas de satisfacción (Encuesta general)  
 Nivel de participación del profesorado en las encuestas de satisfacción (Encuesta general)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
	Cuestionario de adaptación y valoración de movilidad Cuestionario sobre las reuniones de seguimiento y actividades

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-41 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

complementarias  
Cuestionario sobre las reuniones de seguimiento y actividades complementarias.  
Encuesta Final de Satisfacción de Prácticas  
Entrevista de Valoración Prácticas  
Formulario de encuesta de satisfacción (PDI)  
Formulario de encuesta de satisfacción profesorado (Alumnado)  
Formulario encuesta de satisfacción general (Alumnado)  
Informe de autoevaluación  
Programa Internacional - Cuestionario Final  
Programa Internacional - Seguimiento  
Prácticas - Cuestionario Final Alumnado  
Seguimiento a estudiantes de primer curso y cuestionario de adaptación al centro

REGISTROS

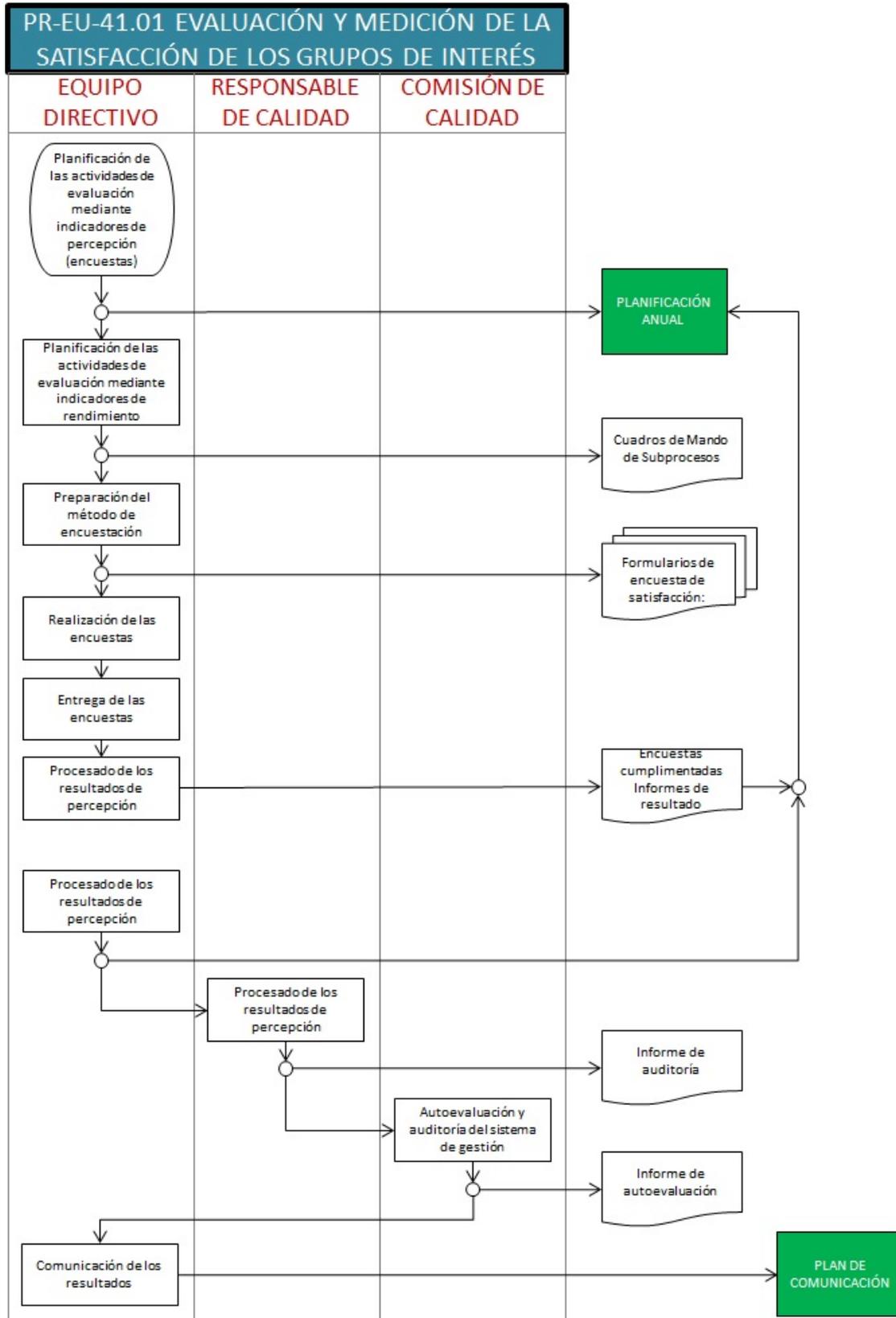
Cuestionario de adaptación y valoración de movilidad  
Cuestionario sobre las reuniones de seguimiento y actividades complementarias  
Cuestionario sobre las reuniones de seguimiento y actividades complementarias.  
Encuesta Final de Satisfacción de Prácticas  
Formulario de encuesta de satisfacción (PDI)  
Formulario de encuesta de satisfacción profesorado (Alumnado)  
Formulario encuesta de satisfacción general (Alumnado)  
Informe de autoevaluación  
Programa Internacional - Cuestionario Final

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-41 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

Procedimiento: PR-EU-41.01, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Versión:0



## REALIZACION

En el Plan de Gestión Anual quedarán reflejadas las encuestas que se realizarán para medir el grado de satisfacción de los Grupos de Interés en diversos ámbitos. Estos sistemas comprenden, mínimamente:

¿Satisfacción de los estudiantes con la enseñanza

¿Satisfacción de los estudiantes con la acogida

¿Satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad

¿Satisfacción de los estudiantes con los programas de Prácticas

¿Satisfacción del personal (docente y administrativo) con la EUCCB

¿Satisfacción de las empresas que participan en programas de Prácticas

En los cuadros de mando de cada subproceso se listan los indicadores que se utilizan para medir su rendimiento. Al inicio de cada curso académico, los responsables de subprocesos revisarán la idoneidad de los mismos e introducirán las modificaciones que consideren oportunas.

Se elaboran o revisan los distintos formularios que se utilizarán para medir la satisfacción de los grupos de interés: los aspectos a evaluar, la manera de redactar las preguntas y la escala de puntuación. Asimismo se decidirá el método a seguir para facilitar las encuestas a los interesados (en el aula, por carta, on line u otro) y la información que se les debe proporcionar para su cumplimentación.

Hay que destacar que para cada grupo de interés y cada aspecto que se desea gestionar se segrega para su posterior análisis mediante un formato determinado de encuesta.

Se facilitan a los interesados las encuestas junto con toda la información necesaria para que las cumplimenten debidamente.

Se facilitan a los interesados las encuestas junto con toda la información necesaria para que las cumplimenten debidamente.

Se recogen y procesan los resultados de las encuestas para calcular los valores estadísticos oportunos que permitan hacer una interpretación y un análisis adecuado de los mismos.

Se recoge y procesa la información adecuada para calcular los valores de los indicadores de rendimiento definidos en el cuadro de mando de los subprocesos, con la periodicidad indicada en los mismos.

El Responsable de Calidad realiza la auditoría interna siguiendo el siguiente procedimiento: elabora un plan de auditoría, acordando con cada responsable auditado una fecha y hora. Cuando llega la fecha de auditoría, se procede a realizarla siguiendo un protocolo o checklist de los distintos puntos a auditar. Cuando finaliza la auditoría, acuerda con cada auditado las faltas de evidencias o desviaciones detectadas. Cuando hay acuerdo, y se finaliza la auditoría completa, se elabora un informe de auditoría que se entrega a la Comisión de Calidad para que puedan realizar el análisis correspondiente y tomar las acciones correctivas que sean necesarias.

Anualmente se comprueba que el Sistema Interno de Garantía de Calidad es conforme a los requisitos de AUDIT. Para ello se utiliza el Protocolo de Evaluación del Diseño del SGIC de la Formación Universitaria. Asimismo, es sometido a auditorías internas y externas.

Los resultados de los indicadores de percepción y de rendimiento, las quejas y reclamaciones, los resultados de la autoevaluación y los de la auditoría, una vez tratados y procesados, se comunican a las personas que considere adecuadas para que puedan analizarlos, interpretarlos y utilizarlos como base para la mejora.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de**

**PR-EU-41 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA**

Código	PR-EU-41.02	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES				
Responsable	Equipo Directivo				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Atender a las sugerencias y/o reclamaciones principalmente del alumnado y de los otros grupos de interés

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Equipo Directivo  
Director

Alumnado  
Personal de Administración y Servicios (PAS)  
Profesorado (PDI)  
Equipo Directivo  
Dirección  
Alumnado potencial  
Alumnado egresado

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

**REGISTROS**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-41 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

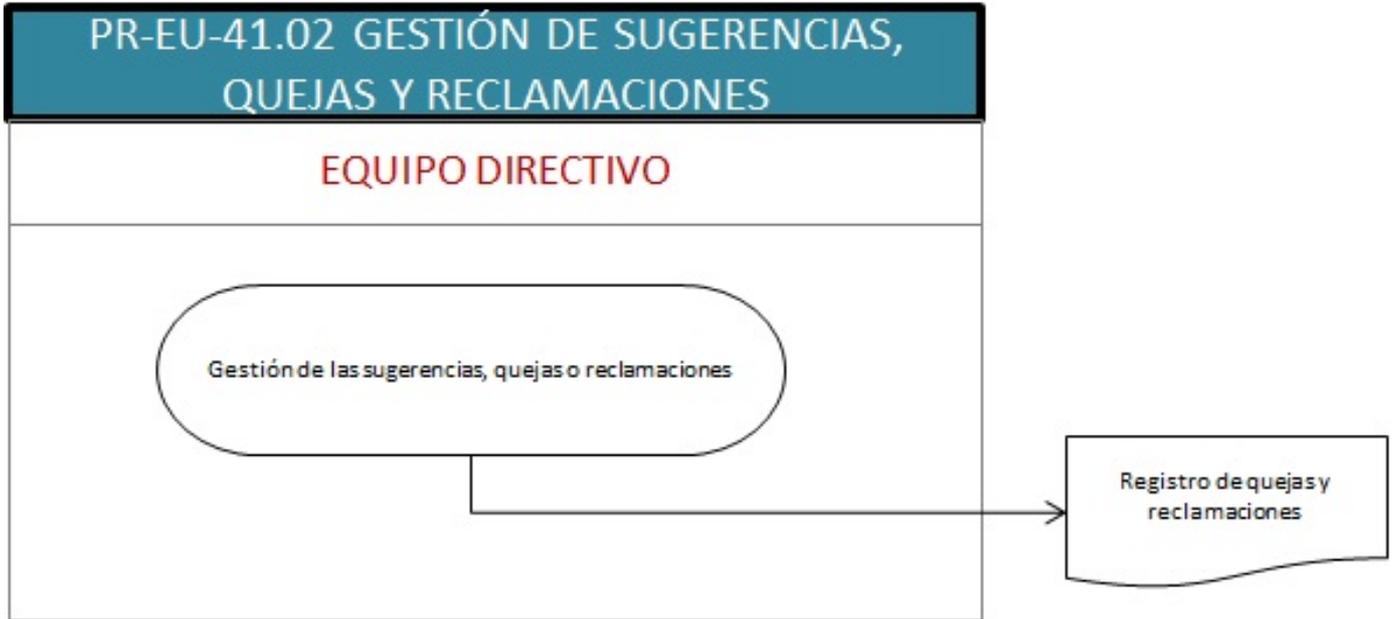
Procedimiento: PR-EU-41.02, GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Versión:0

PR-EU-41.02 GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

EQUIPO DIRECTIVO

Gestión de las sugerencias, quejas o reclamaciones

Registro de quejas y reclamaciones



## REALIZACION

Se dispone al alcance de los usuarios la posibilidad de interponer una queja o una reclamación, bien a través de la secretaría académica, o bien a través de la aplicación informática correspondiente. Dichas quejas y reclamaciones son estudiadas por el Equipo Directivo, y se les da la respuesta que en cada momento sea oportuna, incluyendo la elaboración y puesta en marcha de un plan de acciones correspondiente que dicho Equipo considere oportuno.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de

PR-EU-41 EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

Código	PR-EU-41.03	Versión	0	Fecha aprobación	01/11/2016
Nombre	REVISIÓN Y MEJORA				
Responsable	Equipo Directivo				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Realizar la propuesta, seguimiento de acciones de mejora para asegurar que se realizan y revisión del SGIC para asegurar que continuamente es válido

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Equipo Directivo Director	Alumnado Equipo Directivo Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) Patronato (Comité Ejecutivo) Dirección Gobierno Vasco (Departamento de Industria, Comercio y Turismo) Alumnado egresado Sociedad en general

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

INDICADORES

Nº de propuestas de mejora realizadas

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS

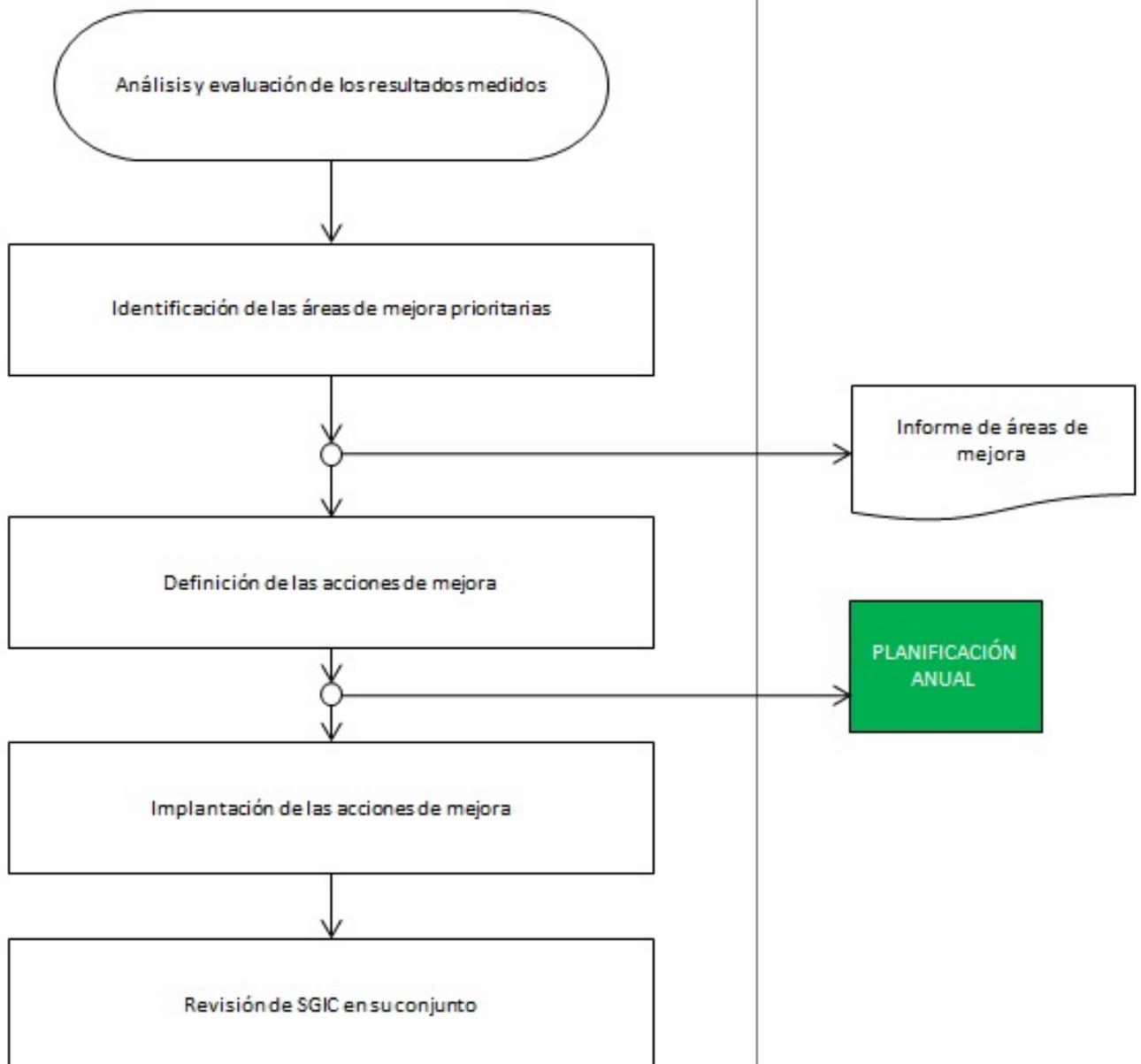
REGISTROS

--

Procedimiento: PR-EU-41.03, REVISIÓN Y MEJORA Versión:0

## PR-EU-41.03 REVISIÓN Y MEJORA

### EQUIPO DIRECTIVO



## REALIZACION

Se interpretan los resultados logrados, intentando identificar las causas de la evolución de los mismos y evaluar el grado en que se han alcanzado las metas planteadas.

Los resultados se analizan de manera interrelacionada aportando la información complementaria necesaria para extraer conclusiones útiles y fiables.

A partir de las conclusiones anteriores, se realiza una priorización de las áreas que se considera necesario mejorar en los distintos procesos en base a criterios de importancia, viabilidad e impacto en la estrategia. Se identifican acciones de mejora para corregir o perfeccionar aquellas áreas que se han considerado prioritarias en la etapa anterior. Estas acciones quedan reflejadas en el correspondiente Plan de Mejora asociado a cada subproceso.

Las acciones de mejora pueden proceder de ideas de personas internas o externas a la EUCCB, buenas prácticas identificadas en otras organizaciones u otras fuentes.

Cada Responsable de Subproceso se encargará de llevar a cabo las acciones de mejora contempladas en su Plan y comprobar la eficacia de las mismas.

El Equipo de Dirección, con una periodicidad anual se reúne, y estudia el SGIC en su conjunto, atendiendo a toda la documentación y resultados generados durante el ejercicio, y valora, en función de la estrategia y objetivos propuestos a futuro, la necesidad de actualizar el SGIC, llegando dicha modificación a suponer un cambio de procesos, ampliación, disminución o eliminación de los mismos, así como cambios de estructura, política, etc, con el fin de conseguir un SGIC más eficiente y que consiga mejorar la satisfacción de los Grupos de Interés.

