



MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE ENAE DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA



Febrero de 2020

IDENTIFICACIÓN DE ENAE Y SU DIRECTOR

Centro Adscrito	Escuela de Negocios de Administración de Empresas
Director	Miguel López González de León
e-mail	miguel.lopez@enaes.es
Teléfono	968 899 899

RESUMEN DE REVISIONES DEL MANUAL

Número	Fecha	Modificaciones
00	Septiembre/18	Edición inicial SGIC UM para ENAE.
01	Marzo/19	Revisión completa del SAIC (antes SGIC) tras cambio en el Equipo de Gobierno de la Universidad, para adaptarlo al nuevo modelo AUDIT.
02	Febrero/20	Revisión del SAIC para incorporar entre otros el procedimiento de Auditorías Internas.

		Fecha
Elaborado por:	Unidad para la Calidad	Enero/2020
Revisado por:	Coordinador de Calidad de la Universidad de Murcia	Enero/2020
Visto Bueno por:	Vicerrector de Calidad, Cultura y Comunicación.	Enero/2020
Informado y Aprobado en:	Consejo de Gobierno	Enero/2020
Revisado, completado y adaptado a ENAE por:	Coordinadora de Calidad ENAE	04/Febrero/ 2020
Aprobado en Comisión de Aseguramiento de Calidad de ENAE		06/Febrero/2020
Aprobado en Junta de Escuela		10/Febrero/2020

ÍNDICE

Capítulo 1. El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de ENAE de la Universidad de Murcia

- 1.1. Introducción
- 1.2. Objetivos del SAIC
- 1.3. Alcance del SAIC
- 1.4. Documentos del SAIC
 - 1.4.1. Gestión documental
- 1.5. Manual del SAIC

Capítulo 2. Presentación de ENAE

- 2.1. Organigrama y responsables
- 2.2. Órganos de Gobierno. Comisiones

Capítulo 3. Estructura de ENAE para la gestión de la calidad

- 3.1. Equipo de Dirección
- 3.2. Coordinador/a de Calidad
- 3.3. Comisión de Aseguramiento de la Calidad
- 3.4. Junta de Escuela

Capítulo 4. Política y objetivos de calidad

- 4.1. Identificación de los grupos de interés
- 4.2. Cauces de participación de los grupos de interés
- 4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

Capítulo 5. Aseguramiento de la calidad de los programas formativos

Capítulo 6. Orientación al aprendizaje

Capítulo 7. Personal académico y de apoyo a la docencia

Capítulo 8. Recursos materiales y humanos y servicios

Capítulo 9. Resultados de la formación

Capítulo 10. Información pública

Capítulo 11. Mantenimiento y actualización del SAIC

CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE ENAE DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

1.1. Introducción

Como establece la LOMLOU y los reales decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación (verificación o acreditación inicial) como una vez está completamente implantada (acreditación), pasados cuatro años si se trata de másteres.

El hecho de que ENAE disponga de un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) facilita la verificación y, sobre todo, el seguimiento y la acreditación de los títulos oficiales que se imparten en el Centro, dado que el SAIC atiende a los requerimientos normativos para superar los procesos de evaluación. De hecho, la ANECA considera evaluado positivamente el punto 9 de la memoria de verificación de un título si el SAIC de ENAE ha obtenido, al menos, la aprobación de su diseño. Además, tener certificada la implantación del SAIC es un requisito para la Acreditación Institucional.

El aseguramiento de la calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, el aseguramiento de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que se preocupan por la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad y mejora continua*.

Por otro lado, el SAIC puede definirse como *el conjunto integrado por las actividades desarrolladas por ENAE para garantizar y asegurar la calidad de las enseñanzas que imparte, así como la relación existente entre dichas actividades*.

En consecuencia, el SAIC debe:

- Establecer los objetivos y su ámbito de aplicación.
- Determinar las necesidades y las expectativas de los estudiantes y del resto de grupos

de interés, con relación a la formación que ENAE ofrece.

- Determinar los criterios de aseguramiento de la calidad.

La Unidad para la Calidad (UC) de la Universidad de Murcia (UM), en cumplimiento de sus funciones, apoya el proceso de gestión del SAIC en los Centros:

- Aportando la documentación genérica.
- Colaborando en que sea particularizada y completada, en la parte que corresponde al Centro.
- Realizando su revisión.
- Participando en la planificación de su implantación y en su seguimiento, realizando auditorías internas.

Asimismo, aporta, directamente o solicitándolo a otros servicios de la Universidad, la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al análisis sistemático de resultados. Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SAIC.

1.2. Objetivos del SAIC

Atendiendo a todo lo indicado anteriormente, los objetivos básicos del SAIC de ENAE son:

- Asegurar la calidad de todas las titulaciones oficiales de las que es responsable.
- Revisar y mejorar, siempre que se considere necesario, sus programas formativos atendiendo a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados.
- Mantener permanentemente actualizado el propio SAIC.
- Determinar la sistemática para la remisión de cuentas a los grupos de interés.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz al aseguramiento de la calidad.
- Facilitar el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones de máster implantadas en ENAE.

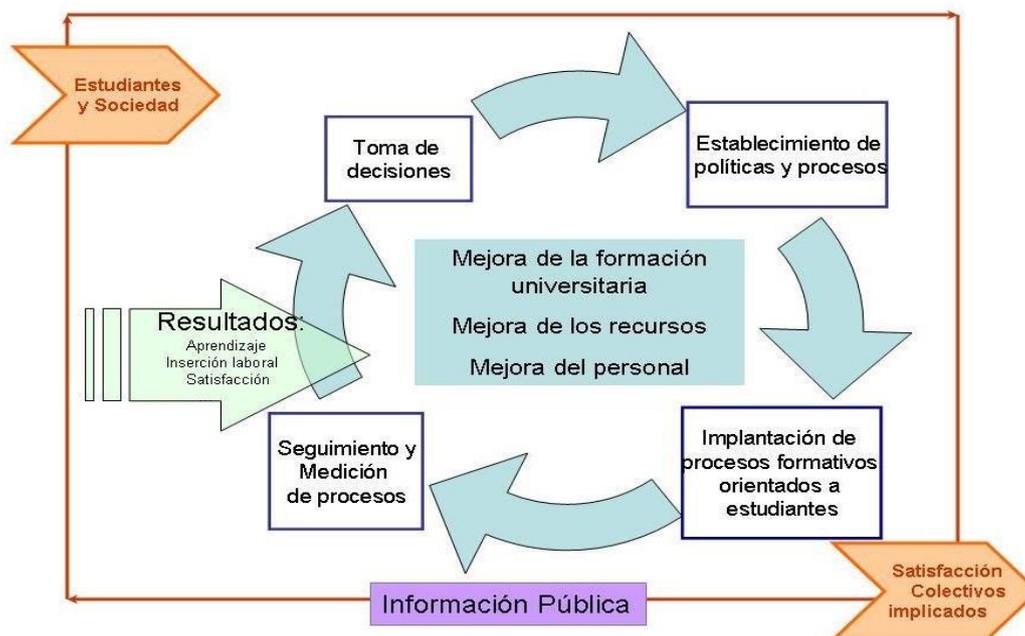
En la elaboración de su SAIC, ENAE contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica. El SAIC está diseñado de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad establecidas en el EEES.
- Publicidad, transparencia y participación. El Centro, a través de los medios con los que cuenta, fundamentalmente su página Web, da difusión a su SAIC y hace posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

1.3. Alcance del SAIC

El SAIC de ENAE alcanza a todas las titulaciones oficiales impartidas en el seno de la misma y de las que es responsable.

En conjunto, el SAIC de ENAE contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, como se resume en la figura adjunta, en la que se representa el “ciclo de mejora de la formación universitaria” (adaptada de la *Guía para el diseño de SAIC de la formación universitaria. Programa AUDIT*).



Considerando tanto los objetivos antes mencionados, como los objetivos del SAIC, y tomando como base las *directrices del Programa AUDIT, en su versión 2018*, los procesos identificados, así como las relaciones entre ellos, configuran el mapa de procesos, cuya descripción pormenorizada se lleva a cabo en la Relación de documentos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad del SAIC (MPSAIC).

1.4. Documentos del SAIC

Los documentos que configuran el SAIC de ENAE son los recogidos en “Relación de documentos del SAIC” así como los registros generados consecuencia de la implantación del SAIC, que pueden necesitar, o no, de formatos preestablecidos para recoger la información necesaria para su archivo.

Como se aprecia por el propio índice, el MSAIC se estructura en 11 capítulos. Los tres capítulos iniciales sirven de introducción a la definición del SAIC y los siguientes, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT que indica los elementos que afectan a la formación universitaria y que el SAIC debe contemplar, lo desarrollan.

1.4.1. Gestión documental

La UC es la responsable de elaborar y revisar los procedimientos que forman parte del SAIC

de los Centros de la UM y de mantenerlos actualizados. Así como de elaborar la documentación marco del MSAIC y de dar el visto bueno a la edición particularizada por los Centros previa a su aprobación, así como a las instrucciones que éstos puedan elaborar.

Por su parte, el Coordinador o la Coordinadora de Calidad del Centro es el responsable de revisar el MSAIC y de mantenerlo actualizado, de tener las evidencias a disposición de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad (CAC) para su análisis y de informarla de las modificaciones que se produzcan en la documentación del SAIC.

La particularización del MSAIC así como las instrucciones, en su caso, deben ser aprobadas por la CAC, que también podrá proponer a la UC cualquier sugerencia de modificación respecto a los documentos marco.

En la página Web del Centro se expondrá la versión actualizada del MSAIC, las instrucciones aprobadas por el Centro y los procedimientos del SAIC. Cuando un procedimiento deje de estar en vigor, la UC lo comunicará al Coordinador o la Coordinadora de Calidad del Centro y éste a su CAC.

La UM dispone de una aplicación informática (UNICA) que ayuda a gestionar el SAIC y que realiza el control, la custodia y la publicación de las evidencias que genera el sistema.

Las evidencias se agruparán por curso, en el curso académico que se generen, en la aplicación UNICA, lo que permite que los registros se conserven en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad en el tiempo.

La incorporación y la modificación de las evidencias en la aplicación están limitadas al Coordinador o la Coordinadora de Calidad del Centro y personas por él autorizadas, además de a la UC.

Además, las evidencias serán publicadas en la Intranet o Web pública del Centro.

1.5. Manual del SAIC

Como se indicó anteriormente, el MSAIC incluye una descripción general del SAIC de ENAE, de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaboradas por la ANECA.

Consta de portada y contraportada en la que figuran la identificación de ENAE y de su Director, un resumen de las revisiones del documento y las fechas de elaboración, revisión y aprobación del Manual.

En el encabezado de cada una de las páginas interiores del MSAIC figura el logotipo de la Universidad y de ENAE y en el pie de cada página se incluirá el número de revisión del Manual y la fecha de la misma, así como el número de página y el número total de páginas del Manual.

Como se indicó anteriormente, el MSAIC de ENAE es inicialmente elaborado por la UC, siendo revisado y completado (capítulos 2 y 3) por el Coordinador o la Coordinadora de Calidad del Centro y aprobado en CAC y en Junta de Escuela, dejando de ello constancia en acta.

El MSAIC debe revisarse, al menos, cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de ENAE, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SAIC. Cuando se produzca algún cambio, tras contar con la conformidad de la UC, se dejará constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de “Resumen de Revisiones” procediendo a su aprobación, tal y como se indicó en el párrafo anterior. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada ya sea en formato papel o informático.

El Equipo de Dirección de ENAE ha de procurar que todos los grupos de interés del Centro tengan acceso al MSAIC y, para ello, dispondrá un lugar bien visible en la página Web de ENAE en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicará, por la vía que considere adecuada, cuando se hayan producido cambios en su redacción.

CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DE ENAE

ENAE Business School es la escuela de negocios líder en el sureste de España, perteneciente a la **Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia**, organización fundada en 1988 como *Nexo de unión entre la Universidad y la Empresa*.



Llevamos **más de 30 años preparando a líderes** capaces de alcanzar la **excelencia en la gestión y dirección de empresas** y de afrontar su futuro profesional con confianza y seguridad; orientando nuestro saber hacer a la **formación postgrado de la más alta calidad**.

A través de nuestra Fundación, en ENAE contamos con el **apoyo de más de 300 empresas asociadas** y mantenemos estrechos **vínculos con la Universidad de Murcia, como centro asociado**. Una colaboración que nos permite trabajar en un marco muy satisfactorio con las demás empresas e instituciones nacionales e internacionales que colaboran con nosotros.

Misión

La misión de ENAE BUSINESS SCHOOL es preparar a **profesionales principalmente de España y Latinoamérica** para ser directivos en un entorno económico y de negocios globalizado, a estudiantes, profesionales y graduados universitarios. Los estudiantes aprenden de profesores y directivos **conocimiento aplicado y capacidades directivas** que se han demostrado exitosas y que tienen su origen en valores humanísticos y emprendedores. La **interacción con las empresas** es considerada pieza clave para inspirar los proyectos y tomar decisiones en las actividades de ENAE Business School.

La **mejora continua del aprendizaje** de nuestros estudiantes se encuentra en el centro de nuestros objetivos y ENAE ha incorporado metodológicamente a los programas medios para garantizarlo. Nuestros estudiantes forman estrechas relaciones con ejecutivos, profesores, consultores y seleccionadores de personal cualificado. Estas relaciones dotan a nuestros estudiantes de una **perspectiva crítica y capacidad de proyección hacia el futuro** necesaria en los mercados globalizados y cambiantes. Adicionalmente la **comunicación directa entre miembros de la comunidad empresarial**, estudiantes y profesores hace posible la generación de conocimiento centrado en la investigación aplicada sobre emprendimiento y planeamiento de negocios alineado con el entorno económico, cultural y social en el que operan las empresas en las que nuestros estudiantes van a desarrollar su actividad.

Presencia Internacional

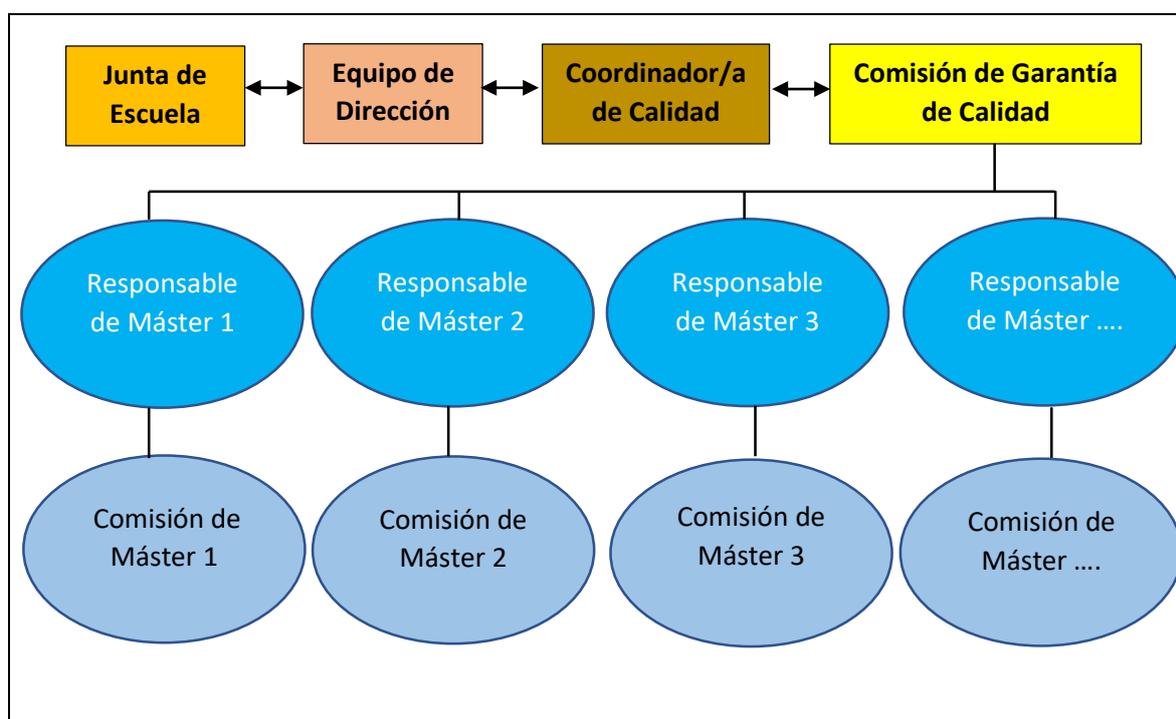
En ENAE Business School estamos orgullosos de la presencia internacional que ofrecemos a nuestros alumnos. Actualmente contamos con **más de 450 profesores** que imparten programas máster, formación a medida, cursos y seminarios en **España, México, Guatemala, Panamá, Ecuador, República Dominicana, Costa Rica, Colombia, Venezuela y Estados Unidos**.

Instituciones Nacionales e internacionales de prestigio nos han reconocido como Escuela de Negocios que cumple los **requisitos de calidad** necesarios para **promover la excelencia académica a nivel de posgrado**, y colaboramos con algunas de las Universidades e Instituciones formativas más reconocidas a nivel internacional.

Actualmente, estamos certificados por **CLADEA** (Consejo Latinoamericano de Escuela de Administración) y la Norma **ISO-EN-UNE 9001:2015**, y somos miembros de la **AACSB** (Association to Advance Collegiate Schools of Business).

2.1. Organigrama y responsables

ENAE es el Centro encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de los títulos de Masters



La organización de ENAE está compuesta por:

- Junta de Escuela (Constituida por Director Académico, Director Técnico, Secretario/a y seis miembros electos).
- Director Académico
- Secretario de Centro
- Comisiones de Trabajo.
- Comisión de Convalidaciones.
- Delegación de Alumnos.

Cuyas funciones quedan recogidas en el RRI de ENAE.

Son miembros de ENAE el PDI, los estudiantes y el PAS que estén adscritos a ella, de acuerdo con el procedimiento establecido por Junta de Escuela.

2.2. Órganos de gobierno. Comisiones

El gobierno, la administración y la gestión de ENAE se articulan mediante diversos órganos de gobierno colegiados, comisiones de trabajo:

- a) Junta de Escuela.
- b) Comisión de Aseguramiento de la Calidad.

2.2.1. Junta de Escuela

La JE, presidida por el Director Académico, que tiene como funciones las recogidas en RRI de ENAE (TÍTULO II DEL ÓRGANO ACADÉMICO COLEGIADO DEL CENTRO, CAPÍTULO I De la Junta de Escuela).

La Junta de Escuela está constituida por:

- Director Académico.
- Director Técnico.
- Secretario.

Y seis miembros electos:

- 3 profesores que presten docencia en ENAE.
- 2 estudiantes que cursen estudios en ENAE.
- 1 miembros del PAS.

CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DE ENAE PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. Equipo de Dirección

El Equipo de Dirección de ENAE, y en particular su Director como principal responsable de la gestión, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

En este sentido, el Equipo de Dirección asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) se indican y nombra un Coordinador o una Coordinadora de Calidad para que lo represente en todo lo relativo al diseño, implantación y seguimiento del SAIC. Además, propone a la Junta de Escuela (JE), la

composición y funciones de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad (CAC) y promueve acciones de mejora para atender a los resultados de las revisiones, análisis y evaluaciones realizados, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SAIC.

Por tanto, el Director exige que todas las personas de ENAE actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada para los servicios que presta.

Para ello, el Director establece la Política de Calidad y los Objetivos Generales para las actividades objeto del alcance del SAIC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés, así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SAIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad.

Igualmente, el Director mantiene una invitación, dirigida a todas las personas de ENAE, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la CAC, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de las titulaciones oficiales impartidas.

3.2. Coordinador/a de Calidad

El Director procederá a nombrar un Coordinador o una Coordinadora de Calidad, preferiblemente, miembro del Equipo de Dirección, que le ayude en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SAIC de ENAE.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento, en la documentación de los procesos o que le sean asignadas posteriormente por la CAC, el Coordinador o la Coordinadora de Calidad tiene la responsabilidad de:

- Asegurarse de que se establece, se implanta y se mantiene actualizado el Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MSAIC) de ENAE, con especial atención a los capítulos 2 y 3.
- Asegurarse del cumplimiento de los procesos del SAIC que son de aplicación a ENAE.
- Informar a la CAC sobre el desempeño del SAIC y de cualquier necesidad de mejora.

- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles de ENAE.

En la aplicación de sus funciones con cada titulación específica, el Coordinador o la Coordinadora de Calidad recibirá apoyo de los coordinadores o las coordinadoras académicos de los diferentes másteres que se imparten en ENAE.

El Coordinador o la Coordinadora de Calidad es considerado responsable de los procesos del SAIC, en tanto que es la persona encargada de velar por que en ENAE se apliquen correctamente.

3.3. Comisión de Aseguramiento de la Calidad

La CAC de ENAE es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, los objetivos, los planes, los programas, las responsabilidades y los logros de este sistema. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones, ya que éstas se indican en la documentación de cada proceso, es la siguiente:

- Verifica la planificación del SAIC de ENAE, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del MSAIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Recibe o, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales de ENAE y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Controla la ejecución de las acciones derivadas de la revisión del sistema y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Conoce las acciones de respuesta a las sugerencias, las quejas y las reclamaciones.
- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.

- Es informada por el Coordinador o la Coordinadora de Calidad de los resultados del desarrollo de todos los procesos y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

De forma resumida, podría indicarse que *la CAC es la responsable directa de la planificación y aplicación del SAIC en ENAE, de analizar las evidencias recogidas en el mismo y realizar propuestas de acciones de mejora y el seguimiento de las aprobadas. Asimismo, es responsable de que el seguimiento y la acreditación de las titulaciones oficiales que se imparten en ENAE se puedan llevar a cabo tal y como las normativas establecen y de que las recomendaciones, sugerencias y propuestas de mejora incluidas en los preceptivos informes externos de evaluación se consideren y apliquen correctamente.*

De la CAC del Centro formará parte, al menos:

- El Director Académico ENAE, que actuará como Presidente.
- El Coordinador o la Coordinadora de Calidad.
- Los responsables de cada una de las titulaciones oficiales de máster que se impartan en ENAE o una representación de los mismos.
- Una representación del profesorado, estudiantes y PAS en los términos que los Estatutos y el Reglamento de Régimen Interno (RRI) plantean sobre la composición de las Comisiones. En todo caso, se procurará que todas las titulaciones oficiales del Centro estén representadas en el profesorado y el alumnado.
- Un miembro de la Unidad para la Calidad, designado por la dirección de la misma.
- Se considera muy interesante contar, dentro de las posibilidades, con algún representante de los grupos de interés externos, como empleadores, colegios profesionales, organismos afines, etc., que además representen los intereses profesionales de los egresados de todas las titulaciones.
- Como secretario o secretaria de la Comisión actuará el Secretario o la Secretaria de ENAE.

Se reunirá, al menos, tres veces al año, tras ser convocada por su Secretario o Secretaria. El Secretario o la Secretaria levantará la correspondiente acta de las sesiones que, tras su aprobación, se publicará en la página Web de ENAE de modo que esté disponible para toda

la comunidad universitaria adscrita al Centro, constituyendo una evidencia de lo tratado en la reunión.

Como apoyo a las funciones de la CAC, ENAE cuenta con comisiones de máster, que realizarán los correspondientes análisis de resultados y toma de decisiones relativas a las diferentes titulaciones, informando a la CAC de los acuerdos adoptados, para que la propia Comisión se asegure del cumplimiento del SAIC de ENAE.

En el caso de los másteres es la Comisión Académica la que actuará como comisión de calidad, como se indicó en la Memoria de Verificación, su Comisión Académica a la que incorporará uno o dos estudiantes matriculados en el mismo.

3.4. Junta de Escuela

La JE, como órgano de representación y gobierno de ENAE, tiene sus responsabilidades generales definidas en el RRI de ENAE. En lo referente al SAIC, en los diferentes documentos del mismo se indican cuáles son sus responsabilidades.

CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

ENAE es consciente de que debe consolidar una cultura de la calidad, apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, como compromiso con el aseguramiento de la calidad.

Para ello, el Director realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanza a todas las titulaciones oficiales que se imparten en ENAE y de la que, por tanto, es responsable final.

Para su elaboración, revisión y actualización, dispone de un procedimiento documentado (PE01 *Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad*) en el que se indican las acciones a llevar a cabo tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

Como punto inicial, ENAE debe identificar sus grupos de interés, los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos, y debe determinar el

modo (cómo, quién, cuándo) en que les rinde cuentas sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad (Apartado 4.3).

4.1. Identificación de los grupos de interés

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que está interesada en ENAE, en las enseñanzas que imparte o en los resultados obtenidos. De modo general se consideran los grupos de interés indicados en la tabla siguiente, junto a algunos de los principales aspectos objeto de atención, que se detallan en los diferentes procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).

ENAE, al implantar su SAIC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación oficial que se imparte en ella, con especial atención a los estudiantes.

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SAIC
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Profesorado y personal de administración y servicios de ENAE	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información y grado de satisfacción.
Equipo de Dirección de ENAE	Oferta formativa, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, análisis de resultados y aporte de información.
Empleadores/as	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Egresados/as	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.

Administraciones públicas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de administración y servicios, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados y costes.
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos e inserción laboral.

El análisis de sus necesidades y expectativas (*PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades*) es el punto de partida para el establecimiento y mantenimiento de su SAIC, visible no sólo en el interior de ENAE sino también ante los grupos de interés externos al mismo.

4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, el profesorado y el personal de administración y servicios de ENAE están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, como la Junta de Escuela (JE) y las diferentes comisiones que emanan de ella (Capítulo 2).

En los casos en que ENAE contempla la realización de prácticas externas, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de las empresas u organismos en los que tienen lugar, como con las personas encargadas de tutelar externamente las tareas encomendadas a los estudiantes.

4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Equipo de Dirección informa sistemáticamente a los miembros de la JE en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan. Además, en cada uno de los procedimientos elaborados se indican los mecanismos que permiten la rendición de cuentas de los diferentes aspectos contemplados.

En cuanto a los grupos de interés externos (empleadores/as, egresados/as, administraciones públicas y sociedad en general), el Equipo de Dirección de ENAE mantiene permanentemente actualizada su página Web con la información más destacable de ENAE y sus titulaciones, así como, cuando la información lo requiera, se dirige directamente a ellos por los medios de comunicación habituales (*PC09 Información pública y rendición de cuentas*).

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SAIC de ENAE cuenta con el procedimiento PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades que, como el resto de procesos que aportan resultados, alimenta al proceso general de información pública y rendición de cuentas (PC09).

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SAIC de ENAE, cuenta con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad.
- PC05 Resultados académicos.
- PC09 Información pública y rendición de cuentas.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (SQRF).

CAPÍTULO 5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

ENAE debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para el diseño, aprobación, control y revisión periódica (interna y externa) de los programas.

Las directrices a las que debe de atender en sus diferentes niveles organizativos son:

1. Establecer mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones relativo a la oferta formativa y a cada una de las fases del ciclo de vida de los títulos que ofrece.
2. Disponer de un sistema que permita alinear los objetivos de los planes de estudios con la estrategia institucional y las necesidades de la sociedad, estableciendo una carga de trabajo asumible para el estudiante, y buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
3. Determinar los órganos, grupos de interés (incluyendo, entre otros, a estudiantes y empleadores) y procedimientos implicados en el desarrollo de los programas formativos, durante sus etapas de:
 - Diseño.

- Aprobación institucional.
- Planificación.
- Impartición de acuerdo con las memorias verificadas/acreditadas y las guías docentes.
- Revisión periódica del título, de sus objetivos, de los mecanismos de coordinación y evaluación, de los resultados de aprendizaje asociados, etc.
- Extinción (cuando corresponda).

4. Disponer de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la relativa a la evolución de sus contenidos en el entorno nacional e internacional) que le permita valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa, su actualización o renovación.

5. Asegurar que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de los títulos, tanto interna como externa.

6. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre el diseño, la organización, el desarrollo, la revisión y la mejora de las enseñanzas impartidas por el Centro.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de ENAE cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su Relación de documentos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad del SAIC:

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad.
- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.
- PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes.
- PC05 Resultados académicos.
- PC09 Información pública y rendición de cuentas.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (SQRF).

Las acciones de mejora derivadas del análisis que se realiza en todos los procesos del SAIC conformarán el Plan de Mejoras del Centro al que deberá hacerse un seguimiento puntual informando a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad (CAC) del desarrollo del mismo. Esta mejora continua contribuye a asegurar la calidad de los programas formativos.

Por otro lado, una vez concluido el curso académico, la CAC elabora el Informe de Seguimiento Anual de cada título, en el que se contemplan todos los aspectos y los indicadores clave, un breve análisis de los mismos y las acciones de mejora. Como referencia, además de la documentación del SAIC, se tendrá en cuenta la Memoria de Verificación de cada una de las titulaciones y las recomendaciones propuestas por ANECA en los informes de seguimiento y acreditación.

A la hora de plantear objetivos, se ha de tener en cuenta que todos los indicadores clave para la gestión de cada centro, entre los que se incluyen los recogidos en el RD 1393/2007, han de tener objetivos anuales cuantificables y se ha de realizar su seguimiento sistemático.

CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE

ENAE debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante y su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos. En consecuencia, debe de atender a las siguientes directrices:

1. Disponer de un sistema que le permita recoger, valorar y utilizar la información sobre las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes del centro, de acuerdo con su diversidad, y con objeto de diseñar, aplicar y establecer acciones de mejora periódicas en materia de:
 - Captación, acceso, admisión y matriculación de estudiantes.
 - Reconocimiento de las calificaciones, créditos o cualificación profesional obtenidos.
 - Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza,

fomentando su autonomía y el respeto entre éstos y con sus profesores.

- Planificación y coordinación docente.
- Desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje, mediante el uso de diferentes modalidades de impartición y métodos flexibles de enseñanza y aprendizaje.
- Evaluación de aprendizajes y competencias alcanzadas, conforme a procesos y criterios públicos, difundidos y conocidos con antelación, y aplicados de forma justa y equitativa.
- Realización de prácticas externas y movilidad de estudiantes, ajustadas al propósito expresado en el convenio.
- Gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Orientación profesional, incluyendo información sobre becas y otras ayudas.

2. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes (citados en el punto anterior).

3. Identificar de qué forma los grupos de interés, y el alumnado en particular, participan en el diseño, el desarrollo y la mejora de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes (citados en el punto 1).

4. Establecer mecanismos que regulen y difundan la normativa que afecta a los estudiantes, en cuanto a sus derechos y obligaciones: reglamentos (evaluación, petición de certificaciones, reconocimiento y transferencia de créditos, progreso y permanencia, sanciones, etc.), normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios, beneficios que ofrece la Universidad, etc.

5. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes (citados en el punto 1).

Para cumplir con las anteriores funciones, el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de ENAE tiene definidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su Relación de documentos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad del SAIC:

- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.

- PC01 Planificación y desarrollo de la enseñanza. Evaluación del aprendizaje.
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes.
- PC04 Orientación a estudiantes.
- PC05 Resultados académicos.
- PC06 Movilidad de los estudiantes.
- PC07 Prácticas externas.
- PC08 Inserción laboral.
- PC09 Información pública y rendición de cuentas.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (SQRF).

CAPÍTULO 7. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

ENAE debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, la gestión, el desarrollo y la formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Para ello, debemos tener en cuenta las siguientes directrices:

1. Disponer de una sistemática que le permita definir, revisar y mejorar de forma continua la política y actuaciones institucionales relacionadas con su personal académico y de apoyo a la docencia.
2. Identificar el modo en que los grupos de interés, en especial profesorado y personal de apoyo a la docencia, participan en la definición de la política del personal y en su desarrollo.
3. Dotarse de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre las necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con la política de personal de la institución y de la normativa oficial.
4. Contar con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con objeto de mejorar los procesos de acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y

reconocimiento, así como el rendimiento y la satisfacción de aquellos.

5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar procesos justos y transparentes de toma de decisiones relacionados con los aspectos descritos en el punto 4.

6. Contar con mecanismos que permitan a su personal académico y de apoyo a la docencia reforzar el vínculo entre docencia e investigación, así como acceder a nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluación y uso de nuevas tecnologías.

7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de la aplicación de su política de personal docente e investigador.

Para cumplir las anteriores funciones, el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de ENAE cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su Relación de documentos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad del SAIC:

- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.
- PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.
- PC09 Información pública y rendición de cuentas.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (SQRF).
- PA05 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia.

CAPÍTULO 8. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS Y SERVICIOS

ENAE debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar los servicios de apoyo al alumnado, así como de los recursos humanos y los materiales (aulas, salas de estudio, aulas de informática, salas de reunión, etc., necesarios para facilitar un adecuado desarrollo de su aprendizaje.

Por esta razón, ENAE, por si misma, o bien la Universidad de forma centralizada, debe atender las siguientes directrices:

1. Disponer de un sistema para la definición, revisión periódica y mejora continua de la política y actuaciones institucionales relacionadas con el personal de administración y servicios, asegurando su cualificación y desarrollo de competencias.
2. Establecer los procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
3. Disponer de mecanismos que le permitan obtener, valorar y utilizar información para la dotación de:
 - Recursos materiales e inmateriales (atendiendo, entre otros, a los aspectos relacionados con discapacidad, seguridad y prevención de riesgos, y gestión medioambiental).
 - Servicios de apoyo y orientación (tutoría, administración y secretaría, etc.).
 - Para todos los casos, dicha dotación estará adaptada a la modalidad de enseñanza impartida (presencial, semipresencial, on-line) y a la diversidad del alumnado.
4. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
5. Contar con mecanismos que garanticen la adecuación, el mantenimiento, la actualización y mejora de los recursos y los servicios ofrecidos por la Universidad o el Centro, así como su accesibilidad y aprovechamiento por parte de los diferentes colectivos de usuarios.
6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre la adecuación, nivel de uso y grado de satisfacción de los usuarios, respecto a los recursos y servicios de apoyo puestos a su disposición.

Para cumplir estas funciones, el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de ENAE cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su Relación de documentos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad del SAIC:

- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.
- PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.
- PC09 Información pública y rendición de cuentas.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA06 Gestión de los recursos materiales y servicios.

CAPÍTULO 9. RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

ENAE debe dotarse de procedimientos que le permitan medir, analizar y utilizar los resultados generados por el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), entre otros, del aprendizaje, de la satisfacción de los distintos grupos de interés y de la inserción laboral/empleabilidad, para la toma de decisiones que conduzcan a una mejora de la calidad de las enseñanzas que imparte y del resto de actividades que realiza.

En consecuencia, debe de atender a las siguientes directrices, bien por sí misma o en colaboración con alguno de los servicios de la Universidad:

1. Determinar los mecanismos que evalúen que los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados del SAIC se desarrollen de manera objetiva, transparente y equitativa.
2. Identificar de qué forma los grupos de interés participan en la medición, el análisis y la mejora de los resultados.
3. Contar con sistemas de recogida de información, cuantitativa y cualitativa, que aseguren la validez de los datos obtenidos en los diferentes procesos del SAIC, por ejemplo, resultados de aprendizaje alcanzados, satisfacción de los distintos grupos de interés y estudios de inserción laboral/empleabilidad.
4. Definir cómo se realiza el control, la revisión periódica y la mejora, tanto de la pertinencia e idoneidad de los indicadores del SAIC, como de los sistemas de análisis utilizados.
5. Diseñar las estrategias de análisis para introducir mejoras en los procesos incluidos

dentro del alcance del SAIC, relacionados con el grado de consecución de los resultados obtenidos.

6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados obtenidos (presentación de memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

Para cumplir las anteriores funciones, el SAIC de ENAE, tiene establecidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su Relación de documentos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad del SAIC:

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad.
- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.
- PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.
- PC05 Resultados académicos.
- PC09 Información pública y rendición de cuentas.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (SQRF).

El análisis de resultados anual de los mismos, incluyendo propuestas de mejora, se remiten a la Comisión de Calidad.

Los resultados del aprendizaje deberían segmentarse, cuando resulte posible, en función de las diferentes tipologías del alumnado, tales como: sexo, dedicación del estudiante (tiempo completo o parcial), modalidad de los estudios (presencial o no presencial), cupo de entrada (general, mayores de 25 años...), etc.

CAPÍTULO 10. INFORMACIÓN PÚBLICA

ENAE debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación y difusión periódica de información fiable, actualizada y accesible, relativa a los títulos ofertados y sus resultados, así como a otras actividades realizadas.

La información que hace pública ENAE, por medio de su página web, se utiliza para la evaluación del seguimiento y acreditación periódica de sus titulaciones, lo que añade una especial importancia a las acciones propuestas en este capítulo del Manual y en los procedimientos que lo desarrollan. Se deberá de realizar conforme a las siguientes directrices:

1. Disponer de sistemáticas de actuación que le permitan obtener la información sobre el desarrollo y los resultados de los títulos impartidos y otras acciones relacionadas.
2. Determinar los mecanismos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los títulos ofertados por el Centro.
3. Determinar el procedimiento establecido para informar de forma comprensible a los grupos de interés, incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro, acerca de, al menos:
 - Oferta formativa.
 - Objetivos de los títulos, plan de estudios y guías docentes.
 - Resultados de aprendizaje obtenidos por los egresados.
 - Políticas de acceso, admisión (perfil de ingreso recomendado) y orientación de los estudiantes.
 - Metodologías de enseñanza-aprendizaje y sistemas de evaluación (criterios de calificación, incluidas las prácticas externas).
 - Movilidad.
 - Reclamaciones, quejas/alegaciones y sugerencias.
 - Posibilidades con relación a la continuidad de los estudios o a las diversas oportunidades de empleo y ámbitos de desempeño profesional.
 - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.
 - Servicios y recursos ofrecidos por la Universidad/Centro.
 - Resultados de la enseñanza, tanto previstos, como realmente obtenidos (tasas de rendimiento académico/ aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
 - Resultados de las evaluaciones externas realizadas al título (VMSA: verificación,

modificación, seguimiento, acreditación).

4. Definir cómo se realiza el control, la revisión periódica y la mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.

5. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) empleado para rendir cuentas sobre los resultados de la publicación y la difusión de información sobre los títulos, así como de otras actividades relacionadas, desarrolladas por el Centro.

Todos los procesos que configuran el mapa de procesos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de ENAE están relacionados y son la referencia y fuente de alimentación para el procedimiento PC09 *Información pública y rendición de cuentas*, que desarrolla lo indicado en este capítulo del Manual.

CAPÍTULO 11. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC

ENAE debe disponer de una metodología de trabajo y de los recursos necesarios para diseñar e implantar un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) que ayude de manera eficaz al logro y mejora de sus resultados y posibilite su evaluación externa con carácter periódico.

Para ello, deberá atender a las siguientes directrices:

1. Definir el órgano responsable (estructura, funciones y toma de decisiones) y el procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC y de la documentación que le da soporte.
2. Indicar los grupos de interés implicados y las vías de participación en el diseño, la implantación y el mantenimiento del SAIC.
3. Disponer de un sistema que permita el acceso a la documentación del SAIC a los implicados, asegurando que ésta describe de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en el Centro, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.
4. Definir una sistemática para lograr un conocimiento operativo de lo previsto en la

documentación del SAIC por parte de los diferentes grupos de interés, con la profundidad y detalle adecuados a cada caso.

5. Establecer un procedimiento para asegurar que los registros generados durante la implementación del SAIC se conservan en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad durante el periodo que se especifique como necesario.

6. Definir, documentar y determinar por la Unidad para la Calidad (UC) de la Universidad de Murcia el procedimiento establecido para desarrollar auditorías internas periódicas al SAIC, con el fin de evaluar de manera objetiva su grado de implantación real en el Centro.

Para cumplir las anteriores funciones, el SAIC de ENAE, tiene establecido, el siguiente procedimiento:

PA07 Auditorías Internas al SAIC de ENAE.

7. Solicitar a ANECA, en los casos en que ENAE considere la posibilidad de acreditarse institucionalmente a través de la certificación de su SAIC, y siguiendo el Programa AUDIT, la realización de **auditorías externas**, de modo que su reconocimiento contribuya a incrementar la confianza de los grupos de interés en la calidad de las actividades que se realizan en aquel.

En el capítulo 1 del presente manual se describe cómo desde ENAE y desde la Unidad para la Calidad se llevan a cabo las actuaciones relacionadas con las directrices enumeradas en este capítulo.