



# MANUAL DE CALIDAD INTEGRADO


UNE-EN-ISO 9001:2015

UNE-EN-ISO 14001:2015

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA CALIDAD (SGIC)

## ÍNDICE

0. Ficha revisiones y aprobación manual.....	3
1. Generalidades .....	3
2. Determinación del alcance del sistema de Gestión de Calidad Integrado.....	3
3. Sistema de Gestión de Calidad Integrado.....	4

	Documento	Código	Fecha	Ver.	Página
	Alcance de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (Manual Calidad)	EAEBN-QD-001	07.02.2025	1.2	2 / 8

## 0. FICHA REVISIONES, APROBACIÓN MANUAL Y PRESENTACIÓN

### 0.1. FICHA DE REVISIONES

Nº REV.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	13.11.2023	Creación del Manual de Calidad por la norma ISO 9001:2015.
1.1	07.05.2024	Se añaden los 3 centros de trabajo donde se desempeña el alcance
1.2	06.02.2025	Integración de la normativa UNA-EN-ISO 14001:2015 en el alcance del Sistema

### APROBACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD


	Realización	Revisión y aprobación
Nombre	Carmen Griñó	Jorge Irigaray
Función	Responsable de Calidad	Secretario Académico
Fecha	07.02.2025	07.02.2025
Firma	CGG	JIG

## 1. GENERALIDADES

El Sistema de Gestión de Calidad Integrado (SGC), implantado en la Escuela de administración de empresas (en adelante **EAE**) integra la norma UNE-EN ISO 9001:2015 (Sistema de gestión de calidad), la norma UNE-EN ISO 14001:2015 (Sistema de gestión ambiental) y el sistema de garantía de la calidad (SGIC).

El Sistema de Gestión Integrado, permite:

- Demostrar la capacidad para proporcionar regularmente: (1) planificación y diseño de nuevos programas, (2) impartición y seguimiento de programas grado y másteres (oficiales o/y propios) (3) y su la evaluación. Y en todos los casos que satisfagan tanto los requisitos de estos, como los legales y reglamentarios aplicables.
- Aumentar la satisfacción del alumnado, docentes y colaboradores de las empresas de **EAE** a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.
- Gestionar y minimizar el impacto ambiental, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente. Se promueve optimizar el uso de recursos naturales, mejorar la gestión de residuos y fomentar una cultura de sostenibilidad entre estudiantes y personal. Además, el sistema permite integrar criterios ambientales en la toma de decisiones, alineando la institución con los principios de responsabilidad social y eficiencia operativa.

	Documento	Código	Fecha	Ver.	Página
	Alcance de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (Manual Calidad)	EAEBN-QD-001	07.02.2025	1.2	3/ 8

## 2. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

El alcance incluye el diseño, impartición, seguimiento y evaluación de la formación de grado, postgrado y formación permanente. Y abarca titulaciones universitarias oficiales y titulaciones propias con modalidades semipresencial y presencial, considerando también la gestión ambiental asociada a estas actividades.

El dominio de aplicación de los elementos del Sistema de Gestión Integrado, descrito en el presente manual, es el siguiente:

### UNE EN-ISO 9001:2015

- Planificación de la oferta formativa.
- Gestión académica (impartición, seguimiento y evaluación de los programas)
- Atención al estudiante.
- Actividades administrativas, estratégicas y de soporte, incluyendo la gestión eficiente de los recursos y el control de los impactos ambientales derivados de la actividad académica y operativa.

Al Sistema de Gestión Integrado, no le aplican los siguientes requisitos definidos en las normas UNE-EN-ISO 9001(2015) y UNE-EN-ISO 14001:2015:

REQUISITO	JUSTIFICACIÓN
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Este requisito no es aplicable debido a la naturaleza de las actividades realizadas y del servicio prestado, ni es requisito del cliente que la empresa realice actividades que requieran calibración ni verificación.

### Centros de trabajo donde se desempeña el alcance:

Calle Aragón 55, 08015 Barcelona.


Calle Aragón 28, 08015 Barcelona.

Calle Tarragona 110, 08015 Barcelona.

## 3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

El SGI del grupo de empresas de **EAE** se ha diseñado según los requisitos de la norma:


- **UNE-EN ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.**
- **UNE-EN-ISO 14001:2015 – Sistema de gestión ambiental. Requisitos.**
- **Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.**
- **Requisitos de AQU (Agència de Qualitat Universitària).**

	Documento	Código	Fecha	Ver.	Página
	Alcance de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (Manual Calidad)	EAEBN-QD-001	07.02.2025	1.2	4/ 8


También se han tenido en cuenta los requisitos legales y reglamentarios identificados en la TABLA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS (EAEBN-FOR-004).

A continuación, se describe la relación entre los requisitos de la norma y la información documentada desarrollada internamente:


Requisito del Sistema de Gestión de la Calidad (según UNE-EN ISO 9001:2015)	Definido en	Código	Requisitos AQU Guía per a la certificació de sistemes interns de la garantia de la qualitat en centres d'educació superior.	Requisito del Sistema de Gestión Ambiental (según UNE-EN-ISO 14001:2015)
<b>4. Contexto de la organización</b>				
4.1. Compresión de la organización y de su contexto	Análisis interno y externo organizacional	EAEBN-QD-005	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	Común con ISO 9001:2015
4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Análisis de los requisitos de las partes interesadas	EAEBN-QD-006	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	Común con ISO 9001:2015
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Alcance de aplicación del SGC (Manual de la Calidad)	EAEBN-QD-001	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	Común con ISO 9001:2015
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Mapa de procesos	EAEBN-QD-004	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	Común con ISO 9001:2015
	Fichas de proceso	EAEBN-PS-xxx	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	Común con ISO 9001:2015
<b>5. Liderazgo</b>				
5.1. Liderazgo y compromiso	Plan estratégico	Confidencial	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	Común con ISO 9001:2015
5.2. Política	Política de Calidad Integrada	EAEBN-QD-002	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	5.2. Política ambiental
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Organigrama	EAEBN-QD-011	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	Común con ISO 9001:2015
	Definiciones de puesto de trabajo	EAEBN-JD-xxx	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	Común con ISO 9001:2015
<b>6. Planificación</b>				
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Plan de acciones	EAEBN-QD-007	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	Común con ISO 9001:2015
<i>No incorporado en la ISO 9001</i>	Identificación Aspectos Ambientales Significativos	EAEBN-QD-012	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	6.1.2 Aspectos Ambientales
<i>No incorporado en la ISO 9001</i>	Normativa ambiental	EAEBN-QD-013	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Objetivos de la calidad	EAEBN-QD-003	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	6.2 Objetivos ambientales

	Documento	Código	Fecha	Ver.	Página
	<b>Alcance de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (Manual Calidad)</b>	EAEBN-QD-001	07.02.2025	1.2	5/ 8


Requisito del Sistema de Gestión de la Calidad (según UNE-EN ISO 9001:2015)	Definido en	Código	Requisitos AQU Guía para la certificación de sistemas internos de la garantía de la calidad en centros de educación superior.	Requisito del Sistema de Gestión Ambiental (según UNE-EN-ISO 14001:2015)
6.3. Planificación de los cambios	Gestión de cambios: Revisión por la Dirección	EAEBN-FOR-010	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	No incorporado en la 14001. Implícito en 6.1.2; 7.4.2 y 8.1
<b>7. Apoyo</b>				
7.1. Recursos				
7.1.1. Generalidades	Ficha de procesos: Administración	EAEBN-PS-009	<i>DIMENSIÓN 5. Recursos y servicios de aprendizaje</i>	Común con ISO 9001:2015
7.1.2. Personas	Ficha de proceso: RRHH	EAEBN-PS-011	<i>DIMENSIÓN 4. Profesorado</i>	Común con ISO 9001:2015
7.1.3. Infraestructura	Ficha de proceso: Mantenimiento	EAEBN-PS-012	<i>DIMENSIÓN 5. Recursos y servicios de aprendizaje</i>	No incorporado en la 14001. Implícito en 6.1.3 y 8.1
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	Ficha de proceso: RRHH	EAEBN-PS-011 SOP-xxx	<i>DIMENSIÓN 2. Diseño, aprobación y seguimiento de los programas formativos</i>	No incorporado en la 14001.
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición	Ficha de proceso: Sistema de Gestión de la Calidad Integrado	EAEBN-PS-001	<i>DIMENSIÓN 5. Recursos y servicios de aprendizaje</i>	Común con ISO 9001:2015. Ver punto 9.1.1
7.1.6. Conocimientos de la organización	Gestión del conocimiento	EAEBN-QD-008	<i>DIMENSIÓN 7. R+D+i y transparencia de conocimiento</i>	No incorporado en la 14001.
7.2. Competencia	Ficha de proceso: RRHH	EAEBN-PS-011	<i>DIMENSIÓN 4. Profesorado</i>	Común con ISO 9001:2015
7.3. Toma de conciencia	Ficha de proceso: Sistema de Gestión de la Calidad Integrado	EAEBN-PS-001	<i>DIMENSIÓN 5. Recursos y servicios de aprendizaje</i>	Común con ISO 9001:2015
7.4. Comunicación	Comunicación SGC	EAEBN-QD-009	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	Común con ISO 9001:2015
7.5. Información documentada	Ficha de proceso: Sistema de Gestión de la Calidad Integrado	EAEBN-PS-001	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	Común con ISO 9001:2015
<b>8. Operación</b>				
8.1. Planificación y control operacional	Ficha de proceso: Admisiones, Académico, PIU, Alumni	EAEBN-PS-005, 006, 007, 008 SOP-xxx	<i>DIMENSIÓN 2. Diseño, aprobación y seguimiento de los programas formativos</i>	Común con ISO 9001:2015. Incorpora Análisis del Ciclo de Vida en QD-012
8.2. Requisitos para los productos y servicios	Ficha de proceso: Admisiones, Académico, PIU, Alumni	EAEBN-PS-005, 006, 007, 008 SOP-xxx	<i>DIMENSIÓN 2. Diseño, aprobación y seguimiento de los programas formativos</i>	No incorporado en la 14001.
No incorporado en la ISO 9001	Respuesta ante Emergencias	EAEBN-SOP-102	<i>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</i>	8.2. Preparación y respuesta ante emergencias
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Ficha de proceso:	EAEBN-PS-002, 003	<i>DIMENSIÓN 2. Diseño, aprobación y</i>	Común con ISO 9001:2015. Incorpora

	Documento	Código	Fecha	Ver.	Página
	Alcance de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (Manual Calidad)	EAEBN-QD-001	07.02.2025	1.2	6 / 8

Requisito del Sistema de Gestión de la Calidad (según UNE-EN ISO 9001:2015)	Definido en	Código	Requisitos AQU Guía para la certificación de sistemas internos de la garantía de la calidad en centros de educación superior.	Requisito del Sistema de Gestión Ambiental (según UNE-EN-ISO 14001:2015)
	Planificación oferta formativa, Marketing y comunicación		seguimiento de los programas formativos	Análisis del Ciclo de Vida en QD-012
8.4. Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente	Ficha de procesos: Administración	EAEBN-PS-009	<b>DIMENSIÓN 4. Profesorado</b>	Común con ISO 9001:2015. Incorpora Análisis del Ciclo de Vida en QD-012
8.5. Producción y provisión del servicio	Ficha de proceso: Admisiones, Académico, PIU, Alumni	EAEBN-PS-005, 006, 007, 008 SOP-xxx	<b>DIMENSIÓN 2. Diseño, aprobación y seguimiento de los programas formativos</b>	No incorporado en la 14001.
8.6. Liberación de los productos y servicios	Ficha de proceso: Académico, PIU, Alumni, Administración, Student & experience	EAEBN-PS-006, 007, 008, 009, 010 SOP-xxx	<b>DIMENSIÓN 2. Diseño, aprobación y seguimiento de los programas formativos</b>	No incorporado en la 14001.
8.7. Control de las salidas no conformes	Ficha de proceso: Sistema de Gestión de la Calidad Integrado	EAEBN-PS-001	<b>DIMENSIÓN 2. Diseño, aprobación y seguimiento de los programas formativos</b>	Común con ISO 9001:2015. Ver punto 10.2
<b>9. Evaluación del desempeño</b>				
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación				
9.1.1 Generalidades	Ficha de proceso: Sistema de Gestión de la Calidad Integrado	EAEBN-PS-001	<b>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</b>	Común con ISO 9001:2015.
	Cuadro mando indicadores	EAEBN-FOR-021	<b>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</b>	Común con ISO 9001:2015.
9.1.2. Satisfacción del cliente	Ficha de proceso: Sistema de Gestión de la Calidad Integrado, Académico, Student & experience, Marketing, Alumni	EAEBN-PS-001, 003, 006, 010, y 008	<b>DIMENSIÓN 3. Enseñanza, aprendizaje y soporte al estudiante</b>	Común con ISO 9001:2015.
9.1.3. Análisis y evaluación	Ficha de proceso: Sistema de Gestión de la Calidad Integrado, Académico, Student & experience, Marketing, Alumni	EAEBN-PS-001, 003, 006, 010, y 008	<b>DIMENSIÓN 3. Enseñanza, aprendizaje y soporte al estudiante</b>	Común con ISO 9001:2015.
9.2. Auditoría interna	Ficha de proceso: Sistema de Gestión de la Calidad Integrado	EAEBN-PS-001	<b>DIMENSION 7. R+D+I y transparencia de conocimiento</b>	Común con ISO 9001:2015.
9.3. Revisión por la dirección	Ficha de proceso: Sistema de Gestión de la Calidad Integrado	EAEBN-PS-001	<b>DIMENSIÓN 1. Política de calidad y eficacia SGIC</b>	Común con ISO 9001:2015.

	Documento	Código	Fecha	Ver.	Página
	<b>Alcance de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (Manual Calidad)</b>	EAEBN-QD-001	07.02.2025	1.2	7 / 8

Requisito del Sistema de Gestión de la Calidad (según UNE-EN ISO 9001:2015)	Definido en	Código	Requisitos AQU Guía para la certificación de sistemas internos de la garantía de la calidad en centros de educación superior.	Requisito del Sistema de Gestión Ambiental (según UNE-EN-ISO 14001:2015)
<b>10. Mejora</b>				
10.1. Generalidades	Ficha de proceso: Sistema de Gestión de la Calidad Integrado	EAEBN-PS-001	<i>DIMENSIÓN 3. Enseñanza, aprendizaje y soporte al estudiante</i>	Común con ISO 9001:2015.
10.2. No conformidad y acción correctiva	Ficha de proceso: Sistema de Gestión de la Calidad Integrado	EAEBN-PS-001	<i>DIMENSIÓN 3. Enseñanza, aprendizaje y soporte al estudiante</i>	Común con ISO 9001:2015.
10.3. Mejora continua	Ficha de proceso: Sistema de Gestión de la Calidad Integrado	EAEBN-PS-001	<i>DIMENSIÓN 3. Enseñanza, aprendizaje y soporte al estudiante DIMENSIÓN 6. Información pública y rendición de cuentas</i>	Común con ISO 9001:2015.

	Documento	Código	Fecha	Ver.	Página
	Alcance de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (Manual Calidad)	EAEBN-QD-001	07.02.2025	1.2	8 / 8