



**Cela**

Open Institute

**Manual del Sistema de Gestión Interna de la  
Calidad  
(MSGIC)**

## Índice

<b>1. Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Política y objetivos de calidad</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Procedimientos del SIGC</b> .....	<b>4</b>
<i>Evaluación de la enseñanza y el profesorado (p1)</i> .....	<i>5</i>
<i>Recogida de la valoración sobre la docencia por parte de los estudiantes y de los profesores (p2)</i> .....	<i>9</i>
<i>Para garantizar la calidad de las prácticas externas (p3)</i> .....	<i>10</i>
<i>Evaluación de la calidad de los programas de movilidad (p4)</i> .....	<i>11</i>
<i>Análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción de los actores implicados en las titulaciones (p5)</i> .....	<i>12</i>
<i>Gestión de sugerencias y reclamaciones (p5)</i> .....	<i>13</i>
<b>4. Otros aspectos relacionados con la calidad en COI</b> .....	<b>13</b>
<i>Información del sigc de la titulación</i> .....	<i>13</i>
<i>Criterios específicos para una posible extinción del título</i> .....	<i>14</i>

## 1. Introducción

El Sistema de Interno de Garantía de Calidad de COI (Cela Open Institute, centro adscrito de la UCJC) se presenta con el fin de disponer un sistema en el Centro que permita una eficaz implantación del mismo que redunde en la mejora de los títulos oficiales que componen la oferta académica y que permita la realización un seguimiento correcto y útil, generando información cuantitativa y cualitativa significativa que permita tomar decisiones que favorezcan los títulos y la gestión.

La estructura definida del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) y la definición de los procedimientos que regirán su funcionamiento, así como sus correspondientes formatos de encuestas e informes, siguen lo establecido en el RD 1393/2007 modificado por el RD 861/2010.

## 2. Cela Open Institute (COI)

### 2.1. Presentación

Cela Open Institute (COI) es una institución de educación superior adscrita a la Universidad Camilo José Cela (UCJC) que posee personalidad jurídica propia y plena capacidad para obrar como sociedad de responsabilidad limitada sometida al régimen jurídico correspondiente.

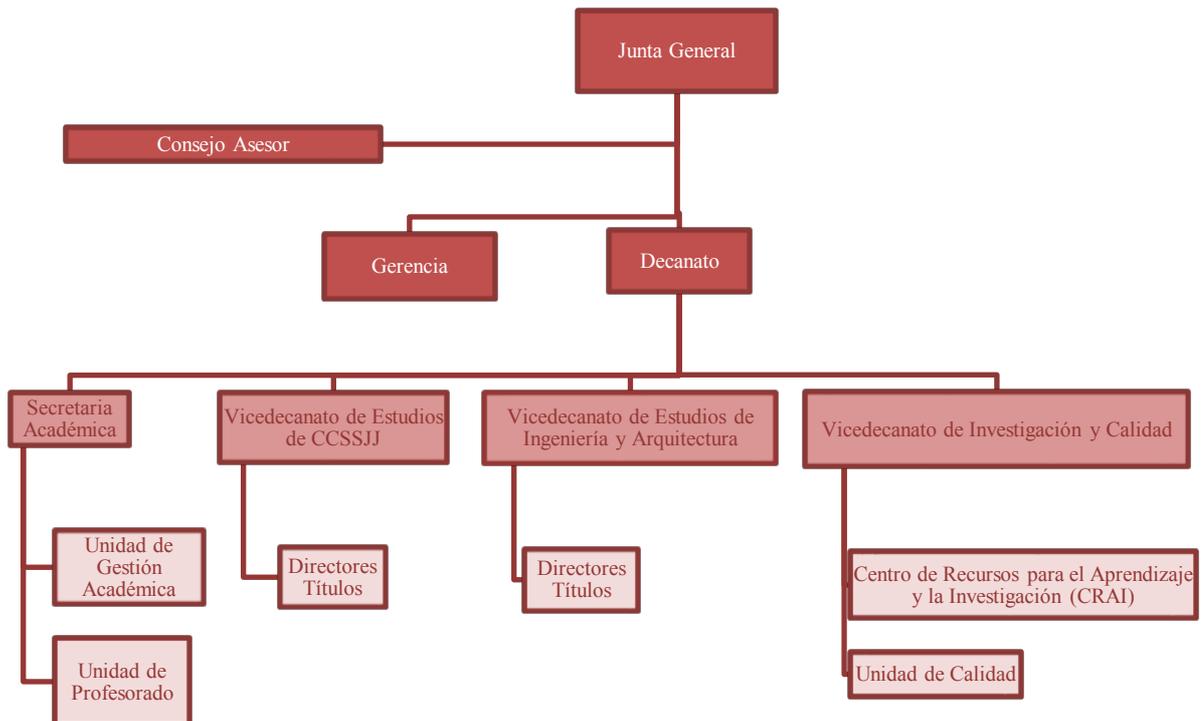
COI es una institución comprometida con los valores propios de la libertad y la democracia, y vinculada a la defensa y el fomento del patrimonio histórico, cultural, social y científico, así como en su proyección al mundo como una vía para contribuir al desarrollo económico y al progreso social. COI hace suyos los principios de libertad, democracia, justicia, igualdad, solidaridad y pluralidad propios de sociedades abiertas.

COI basa su modelo de enseñanza-aprendizaje en la modalidad no presencial y cuenta con un solo centro situado en el centro de Madrid.

COI comenzó su actividad en el curso académico 2014/2015 con seis títulos oficiales (entre grado y máster) y es parte de su estrategia mantener una oferta académica actualizada y que responda a la demanda de la sociedad lo que origina que sea constante el análisis de los títulos para detectar mejoras y, en su caso, modificaciones a los títulos que se encuentran en su oferta y el estudio de las expectativas y la demanda de la

sociedad con el fin de diseñar títulos adaptados a estos que aumenten la oferta formativa de COI.

## 2.2. Estructura organizativa



COI se rige por la Junta General, órgano colegiado supremo de gobierno de COI, y lo constituyen su Presidencia, Secretaría y Vocalías. Corresponde a la Junta General el ejercicio de las funciones asignadas a este órgano por régimen jurídico societario y, en particular, el nombramiento de las personas que han de ocupar los cargos de académicos, gerencia y administrativos. El régimen de funcionamiento de la Junta General es el establecido por los estatutos societarios.



COI COI es un Centro de Educación Superior

### **Política y objetivos de calidad**

La política de calidad de COI implica el compromiso explícito de COI con el desarrollo de una cultura que reconozca tanto la importancia de la calidad en el ámbito de la formación y del sistema que avale su garantía como la necesidad del diseño, la implantación y el seguimiento de una estrategia para la mejora continua de los títulos.

La política de calidad está formalizada, disponible públicamente en la web y en los tablones de anuncios y es conocida por el personal de COI, por el profesorado, por los estudiantes y por los grupos de interés y ha sido aprobada por el Decanato de COI. Los objetivos de calidad están en consonancia con la política de calidad y son aprobados por el Decano de COI, y revisados anualmente, al igual que la política de calidad, por las Comisiones de Calidad.

El SIGC es conocido por el personal de COI y su definición y reglas de funcionamiento son de acceso general para todos los grupos de interés. Cualquier cambio en su definición o reglas de funcionamiento será comunicado y difundido a todo el personal para su conocimiento y aplicación.

### **Documentación del Sistema de Calidad**

#### **Elaboración y control de la documentación**

La gestión documental se convierte en una herramienta imprescindible para cualquier sistema de calidad. Para dar respuesta a las necesidades surgidas en COI (CELA OPEN INSTITUTE) el Servicio de Calidad es responsable de dar respuesta a esta necesidad, que tiene como objetivo establecer el sistema de gestión documental que garantice la correcta gestión de la documentación necesaria para el proceso de acreditación de los grados y de los másteres.

Los criterios generales para la gestión documental permitirán:



- Determinar qué documentos tendrían que crearse en cada proceso y qué información tendría que contener este documento.
- Decidir la forma y la estructura en la que tendrían que crearse los documentos y las tecnologías que hay que usar.
- Decidir cómo organizar los documentos para que se facilite su acceso y uso.

Para ello el sistema de calidad de COI contará con los siguientes tipos de documentos:

- Manual de calidad
- Normas reguladoras de los procesos (procedimientos) del sistema donde se identificarán los responsables del proceso así como las evidencias a generar.
- Guías, reglamentos y/o instrucciones, que complementarán a las normas reguladoras, en caso de considerarlo necesario. Estos documentos describirán de forma detallada alguna parte del proceso definido en la norma. También podrán ser documentos de apoyo para el estudiante, profesor, etc. relacionados con el proceso predefinido.

La documentación del sistema podrá ser elaborada, previa propuesta del Decano o persona en quien delegue, por cualquier persona de COI. Una vez elaborada deberá ser revisada por el Servicio de Calidad para su control y revisión del cumplimiento de los requisitos del sistema de calidad, por las personas involucradas en el proceso descrito con el fin de confirmar que cumple con lo acordado por todo, por el Vicedecanato de Calidad e Investigación para revisar el cumplimiento de los requisitos de homogeneidad y coherencia. Una vez que todas las partes están de acuerdo con el documento se deberá aprobar en la Junta de Centro. El responsable del Servicio de Calidad de COI deberá difundir a todos los implicados la aprobación de la documentación y realizar el control de las versiones y ponerlas a disposición de todos para su consulta.

Las modificaciones de la documentación deberán ser solicitadas y seguir el mismo proceso que si de un nuevo documento se tratara.

### **Diseño de la oferta formativa (estudio de la demanda y definición de la oferta formativa)**



COI comienza el diseño de cualquier programa comenzando con un proceso de reflexión que realizan los interesados en relación a la oferta formativa. Este proceso de reflexión se basa en un conjunto de consultas a agentes internos como externos con el fin de recabar la opinión que permita definir unas propuestas de estudios sólidas y sobre todo basadas en la filosofía y objetivos de COI.

Una vez que se tiene clara la propuesta de plan de estudios y esta es aprobada por la Junta de Centro y el Consejo Asesor. Se comienza el diseño de la propuesta de título (memoria de verificación) siguiendo las pautas definidas por el Decano y el Vicedecano de Calidad e Investigación.

La propuesta de plan de estudios deberá ser revisada por el Servicio de Calidad, el Vicedecano de Calidad e Investigación y por el Decano. Una vez obtenido el visto bueno de este último será informada a la Junta de Centro y se procederá a realizar las correspondientes gestiones para la verificación del título y su posterior puesta en marcha en caso de una evaluación favorable.

Las acciones de difusión y de comunicación del nuevo programa seguirán lo establecido en el proceso estratégico de comunicación externa e interna.

### **Medición, análisis y mejora (análisis de los resultados y propuestas de mejora)**

Se tendrán en cuenta los indicadores definidos

### **Evaluación de la enseñanza y el profesorado (P1)**

COI con este procedimiento busca la mejora de la calidad de la enseñanza y de su profesorado manteniendo o mejorando aquellos aspectos de su oferta formativa que repercuten directamente en la calidad de cada título.

A través de esta evaluación se persigue establecer un diagnóstico anual de situación valorando los resultados formativos que se obtienen en cada titulación en relación con los objetivos fijados y los métodos establecidos para el aprendizaje de los estudiantes.

El Servicio de Garantía de Calidad prepara la información sobre la que se fundamenta la evaluación de la docencia que es responsabilidad de las Comisiones de Calidad. La



información que este Servicio debe proporcionar al menos anualmente para cada título a las Comisiones de Calidad datos sobre:

- El catálogo de indicadores de calidad (entre los que deberán figurar las tasas de graduación, abandono, eficiencia y rendimiento junto con la duración media de los estudios).
- La distribución de calificaciones finales en cada asignatura.
- Los resultados de las encuestas de valoración sobre la actividad docente realizadas a los estudiantes.
- Los informes de valoración de los profesores sobre su actuación docente y el informe del responsable académico.
- Los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los grupos de interés.
- Los resultados de las encuestas de valoración respecto de las prácticas externas (realizadas a estudiantes y tutores).
- Los datos relativos a la inserción laboral y a la empleabilidad de los graduados o egresados.
- Los datos relativos a la matrícula de los estudiantes de nuevo ingreso.
- La estructura y características del profesorado y del personal de apoyo.

Con la información proporcionada por el Servicio de Garantía de Calidad, cada Comisión de Calidad, para cada curso académico, analizará y valorará la satisfacción de las actividades formativas utilizadas y de los sistemas de evaluación aplicados en relación con los resultados formativos obtenidos. Asimismo cada Comisión de Calidad prestará especial atención, para cada título, a la difusión realizada, a los planes de acogida y tutorización de los estudiantes, a la coordinación del profesorado, a la orientación formativa a los estudiantes, a la información proporcionada sobre las salidas profesionales de los graduados/egresados y a los recursos e infraestructuras que se han utilizado.

La evaluación de la mejora de la calidad del profesorado deberá considerar de forma explícita las siguientes cuestiones:

- La satisfacción de la actuación docente de los profesores tanto a los requisitos de COI como a las necesidades de los estudiantes.



- La reflexión sobre la propia práctica docente, la innovación y la mejora continua de la misma.
- La eficacia en el logro de los objetivos formativos y en el empleo de los recursos para la consecución de estos.
- La búsqueda de la satisfacción de los grupos de interés.

Los informes anuales realizados por las Comisiones de Calidad incluirán de forma obligada planes de revisión y de mejora que resuelvan los problemas detectados y aprovechen aquellas oportunidades de mejora que surjan del estudio realizado. Estos planes de mejora, para su análisis y aprobación, serán remitidos por la USGC a la Comisión de Seguimiento que propondrá, cuando proceda, su ratificación al Decanato para su posterior envío a la UCJC para su análisis y control.

Las Comisiones de Calidad son las responsables del seguimiento de la ejecución de los planes de mejora.

Las Comisiones de Calidad, tras el análisis realizado sobre toda la información disponible, podrá proponer, siempre de forma razonada, cambios en el profesorado cuya aprobación es competencia del Decanato.

El informe anual que las Comisiones de Calidad realizan sobre cada título será difundido al personal de COI para su conocimiento así como a los grupos de interés que se estime oportuno pero que obligatoriamente incluirán a los estudiantes y al profesorado.

### **Recogida de la valoración sobre la docencia por parte de los estudiantes y de los profesores (P2)**

La evaluación de la calidad del profesorado y de su actuación docente utilizará la valoración que realicen estudiantes sobre la docencia recibida, la valoración que realicen los profesores sobre la docencia impartida y el informe que realice el coordinador de cada título sobre el desarrollo de cada curso académico.



Los instrumentos específicos sobre los que se basará la evaluación de la calidad del profesorado y de su actuación docente, que son responsabilidad de la Unidad Técnica de Calidad, son los siguientes:

- Valoración de los estudiantes. Esta valoración se basará en la cumplimentación de una serie de cuestionarios por parte de los estudiantes. Estos cuestionarios tienen como finalidad recoger la valoración de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje e incluye una valoración sobre la actuación docente de sus profesores. Para cada asignatura y tras la finalización de la impartición de la docencia de la misma cada estudiante cumplimentará un cuestionario donde valorará la asignatura en su conjunto y la actuación docente de cada profesor.
- Valoración de los docentes. Los informes que deben realizar los profesores tienen como objetivo recoger su valoración sobre el programa del título y sobre la docencia impartida. Esta valoración sirve como instrumento para la reflexión del docente sobre la labor realizada, así como para contextualizar los resultados formativos obtenidos junto con la valoración que realicen los estudiantes.
- Valoración del director del programa. El director de programa de cada título deberá realizar una valoración global del desarrollo del curso académico centrandolo la atención en la coordinación, en los resultados obtenidos, en las deficiencias detectadas y en las que, a su juicio, pueden ser las oportunidades de mejora. El director de programa, antes de realizar su informe, recabará la valoración que sobre el desarrollo del título tengan los responsables de cada una de las materias, si los hubiera.

### **Para garantizar la calidad de las Prácticas Externas (P3)**

Los estudiantes que cursen prácticas externas deberán tener asignado un tutor dentro de la empresa o institución donde desarrollen las prácticas para orientarlo y evaluar el desempeño de sus funciones durante el periodo que duren las prácticas.



Se realizará anualmente, el seguimiento y evaluación de las prácticas externas que permita su revisión y mejora continua mediante propuestas que surjan del análisis que realice cada Comisión de Calidad de la información que se detalla a continuación y que recogerá y organizará el Servicio de Garantía de Calidad:

- Solicitud de informes individuales a los estudiantes participantes en las prácticas externas, en los que se especifiquen los siguientes parámetros:
  - grado de adecuación de la actividad realizada respecto a las previsiones ofertadas por el título,
  - grado de satisfacción de los estudiantes participantes, y
  - grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte de los responsables del título.
- Solicitud de informes a tutores externos de las prácticas externas en los que se especifiquen los siguientes parámetros:
  - grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas
  - grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas y propuestas de mejora.

Cada Comisión de Calidad valorará y analizará toda esta información sobre las prácticas externas una vez que un grupo de un mismo título haya finalizado las prácticas y, en base a este análisis emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de las prácticas externas y en el cumplimiento de sus objetivos. Estas propuestas serán remitidas a la Comisión de Seguimiento para su debate y consideración.

#### **Evaluación de la calidad de los programas de movilidad (P4)**

Los programas de movilidad de COI (Cela Open Institute, centro adscrito de la UCJC) se gestionarán a través del Decanato y permiten a los estudiantes de grado cursar un período de formación internacional en alguna de las opciones disponibles a través de los diferentes acuerdos de colaboración que mantiene COI.



En el caso de los másteres, al tratarse de programas de un año de duración, no hay demanda de movilidad.

La gestión de la movilidad de estudiantes se hace a dos niveles:

- Gestión Centralizada que se realiza desde el Decanato donde se informa y asesora a la comunidad universitaria sobre los diferentes programas internacionales de cooperación en el ámbito de la educación superior, se coordina la puesta en marcha y el desarrollo de las acciones internacionales de formación en las que participa COI y se gestionan los programas de movilidad de los estudiantes.
- Gestión Descentralizada. Son tareas que se llevan en el propio centro: tareas administrativas (trámites de matrícula, inclusión de calificaciones en actas de examen, etc.), tareas académicas a cargo del Director de Grado correspondiente, que actúa como tutor de los estudiantes y es el primer enlace del alumno de intercambio con COI.

Se realizará un seguimiento y evaluación de los programas de movilidad que permita su revisión y mejora continua mediante propuestas que surjan del análisis que realice la Comisión de Calidad de la información que surja de los cuestionarios de satisfacción del alumno con el programa de movilidad y del informe del Director del Programa. La información será recogida y organizada por el Servicio de Garantía de Calidad.

### **Análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción de los actores implicados en las titulaciones (P5)**

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de los títulos se obtendrá anualmente mediante encuestas que serán realizadas a los distintos colectivos implicados (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios y graduados/egresados) en el correspondiente curso académico, pudiendo realizarse a través de medios informáticos. Además se podrán incluir otros instrumentos de consulta sobre la satisfacción de otros grupos de interés como los empleadores.

COI (Cela Open Institute, centro adscrito de la UCJC) realizará un análisis de la inserción laboral de sus egresados a los dos años de finalización de los estudios realizados a través de un cuestionario en formato electrónico. Este análisis será realizado por la Comisión de



Calidad correspondiente, una vez que los datos han sido tratados por el Servicio de Garantía de Calidad.

El Servicio de Garantía de Calidad será el responsable de remitir y recopilar los cuestionarios de satisfacción con el programa formativo a los estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios y graduados/egresados.

El Servicio de Garantía de Calidad realizará el análisis de los cuestionarios y elaborará un informe de satisfacción que recogerá tanto la información cuantitativa como cualitativa que favorezca el estudio y realización, por parte de las Comisiones de Calidad, de propuestas que reviertan en la mejora del título.

### **Gestión de sugerencias y reclamaciones (P5)**

El Sistema Interno de Garantía de Calidad, prevé la posible presentación de quejas y/o sugerencias por cualquier persona o grupos de personas que se encuentren vinculadas a los títulos de COI (Cela Open Institute, centro adscrito de la UCJC). El buzón de quejas y sugerencias está disponible en la web de COI. También pueden presentarse las sugerencias y/o quejas por cualquier otro medio.

Las quejas y/o sugerencias podrán ser realizadas por los estudiantes por cualquier causa que consideren relevante comunicar a COI en relación al título oficial que están cursando. Las sugerencias y/o quejas serán remitidas al Servicio de Garantía de Calidad para analizar su naturaleza y proceder a su clasificación y distribución al servicio implicado que deberá proporcionar la respuesta o acción consecuencia de dicha queja y/o sugerencia. La Comisión de Calidad correspondiente realizará un análisis de las quejas y/o sugerencias recibidas: naturaleza, solución aportada, etc. La Comisión podrá realizar propuestas de mejora respecto del tratamiento que se da a las sugerencias y quejas, en caso de ser necesario, que se elevarán al Decano de COI para su aprobación o no, después de ser analizadas en conjunto por la Comisión de Seguimiento.

### **Otros aspectos relacionados con la Calidad en COI**

#### **Información del SIGC de la titulación**

Como consecuencia del compromiso de COI (Cela Open Institute, centro adscrito de la UCJC) con la calidad de la formación que ofrece a sus estudiantes y con la transparencia

y la rendición de cuentas, COI a través del Servicio de Garantía de Calidad publicará de forma periódica en la página web de COI la información más relevante sobre el funcionamiento de su Sistema Interno de Garantía de Calidad, incluyendo tanto sus informes anuales, o resúmenes de estos, como los datos cuantitativos más relevantes que los sustentan.

La información deberá figurar en el apartado de garantía de calidad que se encuentra disponible para cada título en la página web de COI (Cela Open Institute, centro adscrito de la UCJC).

### **Criterios específicos para una posible extinción del título**

La suspensión de un Título oficial de Máster Universitario impartido por COI (Cela Open Institute, centro adscrito de la UCJC), podrá producirse por cualquiera de los supuestos recogidos en el RD 1393/2007 o por decisión de la autoridad con competencias en materia de implantación, modificación y supresión de títulos.

Además de los criterios establecidos en el párrafo anterior, serán motivos de interrupción del desarrollo del título, ya sea temporal o definitivamente, por no alcanzar durante cinco años consecutivos un mínimo de alumnos, que permitan garantizar el buen desarrollo del programa y un adecuado aprovechamiento del mismo por parte de los alumnos matriculados.

En caso de suspensión de cualquiera títulos oficiales COI (Cela Open Institute, centro adscrito de la UCJC) garantizará el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado los estudiantes hasta su finalización. En este caso implantará tutorías y acciones de orientación para los estudiantes repetidores y garantizará el derecho a evaluación según lo establecido en la normativa de permanencia de COI (Cela Open Institute, centro adscrito de la UCJC).