

Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC)

VERSIÓN	CONTROL DE MODIFICACIONES	FECHA
01	Versión original Cela Open Institute (COI)	08/04/15
02	Actualización de todo el contenido y estructura, nombre institucional, alcance, organigrama, mapa de procesos	08/09/23

RESPONSABLE	Área de Calidad IMF-ICE
--------------------	--------------------------------

Índice

1. Introducción.....	3
2. Estructura organizativa.....	4
3. Objeto y Alcance	4
4. Grupos de Interés.....	5
5. Política y Objetivos de Calidad	6
6. Enfoque a procesos.....	7
7. Sistema Interno de Garantía de Calidad.....	8
8. Mejora continua	8
9. Información del SIGC.....	9
10. Anexo: Listado de documentos del Sistema Interno de Garantía de Calidad.....	10

1. Introducción

El Instituto de Ciencias Empresariales IMF-ICE (en adelante, Centro) es un Centro Universitario adscrito a la Universidad Camilo José Cela, reconocido por la Dirección General de Universidades de la Comunidad de Madrid, según la Orden 4010/2013, de 23 de diciembre, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte (http://www.madrid.org/wleg_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&idnorma=9556&word=S&wordperfect=N&pdf=S#no-back-button), inscrito en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) (<https://www.educacion.gob.es/ruct/centro.action?codigoUniversidad=065&codigoCentro=28053812&actual=centros>).

El Centro posee personalidad jurídica propia y plena capacidad para obrar como sociedad de responsabilidad limitada sometida al régimen jurídico correspondiente. 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.

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



Bajo el nombre de COI, el Centro comenzó su actividad en el curso académico 2014/2015, con seis títulos oficiales (entre grado y máster). Parte de su estrategia siempre ha sido proporcionar a nuestros estudiantes los conocimientos adecuados para lograr su inserción laboral en una sociedad exigente y cambiante, mediante la actualización y constante mejora de los títulos contenidos en su oferta académica.

La atención al estudiante se asienta sobre un sistema de tutorías y asistencia docente, con una atención personalizada, necesaria para la resolución de las dudas y dificultades con las que el estudiante pueda encontrarse en cada asignatura de las que integran el plan de estudios de su carrera.

La acción tutorial desplegada se concibe no sólo como un medio de orientación al estudiante sobre el desarrollo integral de los estudios, tanto en el aspecto estrictamente académico como en el humano, sino también como una vía de comunicación del propio estudiante con la estructura organizativa del propio Centro.

El complemento práctico indispensable para una buena calidad de la enseñanza se concreta en la realización periódica de trabajos, individuales y colectivos, que permiten al estudiante un mejor desenvolvimiento en el manejo efectivo de los conocimientos teóricos.

Todos los servicios que el Centro presta a sus estudiantes satisfacen los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Además, el Centro aspira a aumentar la satisfacción de sus grupos de interés a través de la aplicación eficaz del SIGC, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos legales

 	MSIGC- MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC)	Versión: 02 Fecha edición: 08/09/23
---	--	--

y reglamentarios aplicables.

2. Estructura organizativa

Incluir organigrama ICE

ICE se rige por la Junta General, órgano colegiado supremo de gobierno de ICE, 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.

La responsabilidad para la puesta en marcha, desarrollo, seguimiento y mejora del Sistema Interno de Garantía de Calidad ha sido asignada al Área de Calidad Corporativa de IMF, delegando funciones del seguimiento y mejora del sistema y de los títulos a las diferentes Comisiones de Calidad de Grado y Máster, quienes ostentan la autoridad para cumplir los requisitos de calidad que establece el presente manual y el resto de los documentos aplicables. Adicionalmente, la Junta de Centro es la responsable de realizar el seguimiento de los objetivos del Centro, así como de los resultados alcanzados en los mismos y su difusión.

3. Objeto y Alcance

El Sistema Interno de Garantía de la Calidad del Centro (en adelante SIGC) se establece con el fin de disponer de un sistema de calidad institucional que permita la mejora de la gestión y de los títulos que componen la oferta académica, así como la realización de su seguimiento correcto y útil, generando información cuantitativa y cualitativa significativa que posibilite la toma de decisiones que favorezcan tanto al buen desarrollo de los títulos como a la correcta gestión del Centro.

La estructura definida del SIGC a través de su Manual y la definición de los procesos/procedimientos que regirán su funcionamiento, así como sus correspondientes formatos de encuestas e informes, se alinean con lo recogido en el 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 (<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-15781>) y en el Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios (<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-12613>).

Asimismo, su estructura y desarrollo se fundamenta en las directrices y requisitos establecidos en la norma UNE-EN ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos” y los contenidos existentes en la UNE-EN ISO 9000:2015 “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”, así como la legislación y normativa, interna y

externa, que afecte a la actividad propia del Centro.

El Manual de Calidad es el documento base del SIGC y tiene por objeto garantizar que los servicios y actividades, incluidas en el alcance, responden a los requisitos establecidos por los diferentes grupos de interés, los legales y los reglamentarios aplicables, a los que el Centro debe dar respuesta en base a los principios de gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones

4. Grupos de Interés

Para la definición de la Política y Objetivos de calidad, así como para la identificación y despliegue de los procesos del SIGC, se han determinado los diferentes grupos de interés (en adelante GI), es decir, todas aquellas personas, entidades, órganos e instituciones que tienen algún tipo de interés en el Centro, en las titulaciones que imparte y en los resultados que alcanza:

GI INTERNOS	GI EXTERNOS	ENTIDADES REGULADORAS
Estudiantes	Egresados	Gobierno de España
Personal docente e investigador (PDI)	Partners y/o colaboradores directos de IMF	Gobierno Autonómico
Personal de administración y servicios (PAS)	Colegios oficiales y/o profesionales	Agencia de Calidad (Fundación para el Conocimiento Madri+d)
Órganos de dirección del Centro	Otras universidades y/o instituciones de educación superior	
Órganos de dirección de IMF Smart Education	Empleadores	
Capza (Inversor)	Proveedores	
Universidad Camilo José Cela	Sociedad	

Los *GI Internos* son aquellos que forman parte de la comunidad universitaria y tienen una vinculación directa con el Centro en el desarrollo de su actividad y resultados.

Los *GI Externos* son aquellos que no forman parte de la comunidad universitaria, pero que tienen relación o determinado interés en la actividad del Centro.

Las *Entidades reguladoras* elaboran los marcos de referencia para tener en cuenta en el desarrollo de las actividades contempladas en el propio SIGC.

Estos GI disponen de diferentes mecanismos de participación en el despliegue, desarrollo y mejora del propio SIGC, como:

- Formulación de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, a través de los medios definidos en el procedimiento PA5- Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Formulación de cuantas observaciones se estimen pertinentes durante las consultas establecidas en el procedimiento PC7- Resultados académicos, Tasas y Satisfacción.
- Difusión, transparencia y rendición de cuentas: el Centro dispone de un espacio público en la web donde pone a disposición de todos los grupos de interés la información sobre su actividad, su rendimiento y su oferta formativa. Como elemento adicional a la información ofrecida en la web, se utilizan otros canales de comunicación o difusión, donde también se ofrece información de la oferta académica y cualquier otra información de interés sobre las titulaciones y/o el Centro.
- Participación en las actividades contempladas en alguno de los procesos del SIGC, bien a través de su intervención directa, bien a través de sus representantes en los correspondientes órganos de responsabilidad del Centro.

Las propuestas realizadas por los diferentes GI a través de estos mecanismos son tenidas en cuenta como información de entrada para la revisión del SIGC.

5. Política y Objetivos de Calidad

La Política y Objetivos de Calidad del Centro se establece en el firme compromiso de velar por la calidad, la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos legales y otros establecidos por el propio Centro, y la rendición de cuentas a los grupos de interés.

En su apuesta firme por el aseguramiento de la calidad, el Centro promueve la mejora continua de todos sus ámbitos de actuación, lo que implica procesos de evaluación, certificación y acreditación, teniendo en cuenta las exigencias de la comunidad educativa y la evolución de las necesidades formativas de la sociedad en la que se integra, en pro de su progreso y bienestar.

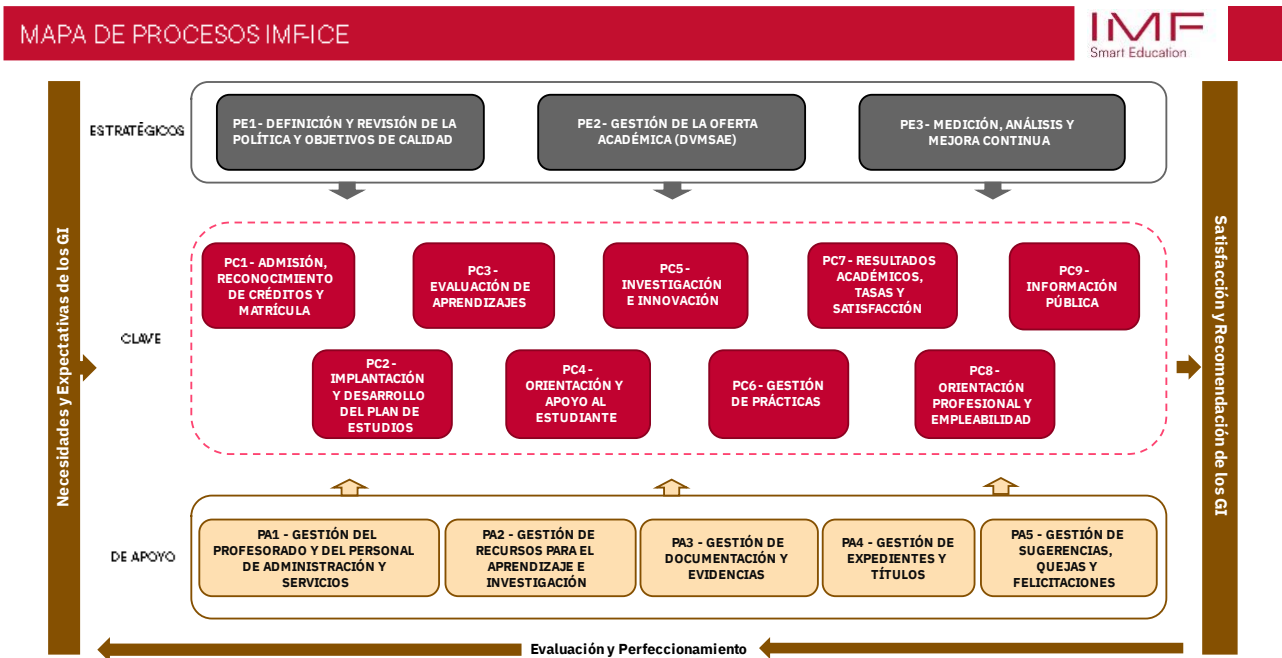
La política de calidad pretende ofrecer garantía de servicio y de satisfacción de las necesidades y expectativas del alumnado y del personal del Centro, basándose en los sus 5 principios y sus correspondientes objetivos generales.

Disponible públicamente en la web, y difundida y comunicada interna y externamente a

través de diferentes sistemas, es conocida por el personal del Centro, por el profesorado, por los estudiantes y por el resto de los GI, siendo aprobada por el Decanato y la dirección de Calidad, y revisada anualmente junto con sus objetivos.

6. Enfoque a procesos

El SIGC describe el conjunto de las actividades según su desarrollo lógico. El Centro ha identificado e interrelacionado sus procesos con el fin de gestionarlos de forma óptima y lograr así la mejora de estos. La secuencia e interrelación de los procesos queda determinada en el siguiente Mapa de Procesos:



Los procesos se agrupan en tres categorías, con la intención de facilitar su comprensión:

- **Procesos estratégicos:** Aquellos procesos que proporcionan el marco estratégico de gestión, esencial para el desarrollo de futuro del Centro, y la mejora de sus procesos, a través de la medición y el análisis.
- **Procesos clave:** Aquellos procesos que constituyen la cadena de valor del Centro. Tienen especial importancia respecto a la satisfacción y el cumplimiento de las expectativas del alumnado, y consumen gran parte de los recursos.
- **Procesos de apoyo:** Aquellos que gestionan los recursos y cuyo despliegue y desarrollo sirve de apoyo para la ejecución de los procesos clave y estratégicos del Centro.

Su representación incluye las necesidades y expectativas de los grupos de interés, la satisfacción y recomendación de estos, y la evaluación y perfeccionamiento como mecanismo de mejora continua.

7. Sistema Interno de Garantía de Calidad

El Centro tiene definido y estructurado un Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) como medio para asegurar la mejora de la gestión y de los títulos que componen la oferta académica.

Este sistema se estructura en una documentación aplicable por parte de todas las personas implicadas en los procesos realizados. Así, la gestión documental se convierte en una herramienta imprescindible para este sistema de calidad. 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 del Centro contará con los siguientes tipos de documentos:

- Manual de Calidad.
- Política y Objetivos de Calidad.
- Fichas de Procesos.
- Normas reguladoras del Centro.
- Guías, reglamentos y/o instrucciones técnicas, que complementarán a las normas reguladoras y a los procesos, en caso de considerarlo necesario. También podrán ser documentos de apoyo para el estudiante, profesor, etc. relacionados con alguno de los procesos o normativa del Centro.

La documentación del sistema podrá ser elaborada por el equipo de gestión del Centro, con el aval, revisión y aprobación de la dirección de Calidad, responsable final de difundir la documentación aprobada y su puesta a disposición para su consulta y aplicación.

Las modificaciones de la documentación deberán ser solicitadas y seguir el mismo proceso anterior.

8. Mejora continua

El SIGC es revisado, al menos, con periodicidad anual, por la dirección de Calidad y Secretaría del Centro, y siempre que sea necesario incluir todas las correcciones y mejoras que surjan como consecuencia de su aplicación, incluyendo la Política y Objetivos de Calidad.

Uno de los procesos estratégicos del SIGC es, precisamente, el PE3- Medición, Análisis y Mejora Continua, cuyo objeto es garantizar que el Centro mide y analiza los resultados más

 	MSIGC- MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC)	Versión: 02 Fecha edición: 08/09/23
---	--	--

significativos relativos al desempeño del propio SIGC y sus procesos, para la toma de decisiones, con el fin de mejorar continuamente la calidad de sus titulaciones y la gestión del Centro.

La información de entrada para la revisión del SIGC consiste, principalmente, en:

- Cambios en las cuestiones externas e internas.
- Satisfacción del cliente y retroalimentación de los grupos de interés pertinentes.
- Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
- Reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas.
- Resultados de seguimiento y medición de los procesos (Cuadro de Mando).
- Resultados de las auditorías internas (si las hubiera)
- Resultados de las Comisiones de Calidad de los títulos.

La información de salida, registrada en la correspondiente acta o informe del proceso de revisión del SIGC, consiste en:

- Acciones para la mejora del propio Sistema, incluyendo la revisión de su documentación.
- Acciones para la mejora de los procesos.
- Acciones para la mejora de los títulos.
- Necesidades de recursos relacionadas con el SIGC.

9. Información del SIGC

Como consecuencia del compromiso del Centro con la calidad, tanto de la formación que ofrece a sus estudiantes como de la gestión operativa que realiza, y con objeto de facilitar la transparencia y la rendición de cuentas, se publicará periódicamente en su página Web, la información más relevante sobre el funcionamiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad, incluyendo los resultados e información relevante de las titulaciones (informes, memorias, etc.), así como los datos cuantitativos más relevantes de todos ellos.

La información deberá figurar en el apartado de garantía de calidad que se encuentra disponible para cada título en el apartado de “Estudios” de la propia página web del Centro (<https://www.imfice.es/direccion/descripcion-del-titulo/>)

10. Anexo: Listado de documentos del Sistema Interno de Garantía de Calidad

- MSIGC- Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC)
- DOC01- Listado de Documentos, Procesos e Indicadores del SIGC
- DOC02- Documentación Externa de Referencia en Procesos SIGC
- DOC03- Diccionario de Indicadores del SIGC
- POL1- Política y Objetivos de Calidad
- POL2- Política de Devolución/Cancelación
- NOR01- Norma 01/2014, de 25 de abril, Reguladora del Régimen Interior del Centro
- NOR02- Norma 02/2014, de 25 de abril, Reguladora del Proceso de Implantación de Nuevos Estudios en el Centro
- NOR03- Norma 03/2014, de 25 de abril, Reguladora del Proceso de Admisión del Alumnado a los Estudios del Centro
- NOR04- Norma 04/2014, de 25 de abril, Reguladora del Proceso de Reconocimiento y Transferencia de ECTS
- NOR05- Norma 05/2014, de 25 de abril, Reguladora del Sistema Interno de Garantía de Calidad
- NOR06- Norma 06/2016, de 2 de enero, Reguladora de los Sistemas de Evaluación
- NOR07- Norma 07/2016, de 2 de enero, Reguladora del Proceso de Elaboración y Evaluación de los Trabajos Fin de Estudios
- NOR08- Norma 08/2016, de 2 de enero, Reguladora de las Actividades Formativas
- PE1- Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad
- PE2- Gestión de la Oferta Académica (DVSM AE)
- PE3- Medición, Análisis y Mejora Continua
- PC1- Admisión, Reconocimiento de Créditos y Matrícula
- PC2- Implantación y Desarrollo del Plan de Estudios
- PC3- Evaluación de Aprendizajes
- PC4- Orientación y Apoyo al Estudiante
- PC5- Investigación e Innovación
- PC6- Gestión de Prácticas
- PC7- Resultados Académicos, Tasas y Satisfacción
- PC8- Orientación Profesional y Empleabilidad

- PC9- Información Pública
- PA1- Gestión del Profesorado y del Personal de Administración y Servicios
- PA2- Gestión de Recursos para el Aprendizaje e Investigación
- PA3- Gestión de Documentación y Evidencias
- PA4- Gestión de Expedientes y Títulos
- PA5- Gestión de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones