

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
v01 / 20-08-2022	Edición de partida
v02 / octubre-2023	Revisión y ampliación del alcance para la mejora tras un año de implantación del sistema.

Contenido

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	2
INTRODUCCIÓN.....	4
POLITICA DE CALIDAD.....	5
RESPONSABLES DEL SGIC.....	7
GRUPOS DE INTERÉS.....	7
POLÍTICA Y GARANTÍA DE CALIDAD.....	10
MAPA DE PROCESOS.....	11
MEMORIAS ANUALES DE REVISIÓN DE RESULTADOS.....	11
REVISIÓN DEL SISTEMA.....	14

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Spain Business School (SBS) es una escuela de negocios especializada en la formación digital. Es misión de SBS ayudar en la formación del presente digital con un marcado objetivo de empleabilidad. Desde su Obra social que capitanea la visión proponemos formar a los jóvenes no sólo en área técnicas del Digital Business sino también en habilidades e idiomas.

Todo ello basado en una metodología líder en España por la cual SBS ha sido galardonada como la Mejor Escuela de Negocios de España en 2021 y 2022 en la categoría de Excelencia académica y todas sus maestrías han sido incluidas en el Top 10 de los rankings nacionales.

MISIÓN

Formación de los alumnos con conocimientos teóricos y prácticos inherentes a su titulación, que potencien sus capacidades y actitudes como individuos y miembros de una sociedad a la que deben servir, garantizando la presencia en valores en el mundo universitario, las empresas, la sociedad y la cultura.

La generación de saber mediante la investigación, conservación y comunicación de las ciencias, las técnicas, las artes y la cultura, de modo que contribuyan al desarrollo integral del hombre y la mujer, a la asistencia de sus necesidades, al desarrollo tecnológico de la sociedad y, sobre todo, que configuren una concepción del ser humano y del mundo abierta a la trascendencia.

VISIÓN

SPAIN BUSINESS SCHOOL es una escuela de negocios, escuela de postgrado en la que se imparte docencia superior, se forman investigadores y se preparan profesionales mediante la generación y transmisión de la ciencia, la técnica y la cultura, especializada en formación Digital Business como nueva área de profesiones y negocios emergentes.

La escuela de negocios promueve la innovación, la creatividad, el compromiso con la excelencia y la calidad académica, el espíritu emprendedor y el comportamiento ético y socialmente responsable en la gestión empresarial y organizativa.

- Una oferta académica diversificada, en continua adaptación y consecuente con las necesidades reales de la sociedad, de la cultura y de la empresa.
- Metodología docente aplicada a grupos reducidos; evaluación continua; desarrollo de la autonomía personal y el espíritu de servicio; fomento del trabajo en equipo; estimulación de la creatividad personal y

colectiva; y en contacto permanente con los entornos profesionales mediante la realización de prácticas, para obtener el alto rendimiento.

- Enseñanza personalizada con alto nivel de dedicación de los profesores a los alumnos y con un cuerpo específico de tutores adiestrados para la orientación académica, psicopedagógica y personal de los alumnos.
- Una comunidad universitaria integrada por alumnos, profesores, personal de administración y servicios y órganos de gobierno sobre los principios de cooperación y mutua ayuda al servicio del saber.
- Orientación internacional, nacional y regional con especial atención hacia los países de habla hispana.
- Sistema de gestión de la calidad aplicado a la docencia, la investigación y los servicios con el fin de garantizar la excelencia en las funciones profesionales y en las relaciones humanas entre todos los miembros de la comunidad universitaria. Programas de formación continua del profesorado y personal de servicios.

VALORES

Los valores se fundamentan en las personas ya que las empresas son comunidades de personas.

- Respeto a los demás, personal y profesionalmente. Gestión empresarial centrada en las personas.
- Espíritu de servicio y excelencia en la calidad como medio del buen trabajo.
- Humildad, capacidad de aprender y escuchar.
- Integridad y trabajo en equipo.
- Compromiso social.
- Internacionalización.
- Emprendimiento.
- Anticipación para ideas y creación de valor empresarial y social.

SBS es un centro universitario vinculado a diferentes universidades en varios países entre las que se encuentran Universidad Católica de San Antonio de Murcia -UCAM-, Universidad LEAD de Costa Rica, Centro SBS El Salvador en su campus de San Salvador.

SBS es una universidad con vocación innovadora y que ofrece a la sociedad docencia e investigación de calidad con criterios de excelencia académica y servicio público.

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de Spain Business School (SGIC) establece cómo la Universidad/Escuela utiliza sus órganos, reglamentos, criterios, procesos, etc. para mejorar la calidad de sus títulos, la selección y promoción de su profesorado, la planificación y el desarrollo o los resultados del aprendizaje y también cómo implica a diferentes grupos de interés en el diseño, desarrollo, evaluación y difusión de sus actividades formativas. El SGIC se desarrolla en el marco del programa CUALIFICAM elaborado por la Fundación Madri+D y se apoya en los documentos propuestos por dicha Agencia de Calidad que ayudan al diseño, dentro de una orientación en base a las directrices para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), elaboradas por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). Estos documentos son los siguientes:

- Guía Cualificam Madrid+D
- Sistema eValueCalidad

El punto de partida del Sistema de Garantía Interna de Calidad se encuentra en la capacidad institucional para hacer un seguimiento y una evaluación permanentes de los procesos, programas y actividades que se desarrollan habitualmente en su seno. La educación no es un servicio para un cliente, sino que es un proceso continuo de transformación del participante, sea estudiante, docente, investigador/a o personal de apoyo. La calidad es un proceso permanente y participativo que debe constituir una práctica común en el ambiente de trabajo.

En la Spain Business School (SBS), la revisión habitual de políticas, objetivos, programas y actividades ha generado una cultura organizacional de autoevaluación permanente. La introducción de la cultura subyacente en los Sistemas de Garantía de Calidad no supone una novedad en la SBS que mantiene acciones, desde hace tiempo, en los distintos ámbitos de su actividad. El fomento de la calidad y la excelencia de las actividades que presta la SBS son temas esenciales.

La Spain Business School, a través de su Comité de Calidad (Comisión delegada del Consejo de Dirección), ha mantenido una política activa de extensión de la mejora continua en los dos ámbitos principales de su actividad (Docencia y Gestión) desde el año su nacimiento en 2012 y más específicamente desde la implantación del sistema en el año 2022.

Para la elaboración del diseño del SGIC se ha formado un grupo de trabajo integrado por personas con responsabilidad en calidad dentro de los ámbitos implicados:

- Calidad y medioambiente
- Rectorado de postgrado
- Dirección general

Los objetivos principales de dicho grupo han sido el diseño de la estructura principal del modelo, la definición de los agentes participantes en el modelo, y la formalización y el diagramado de los procesos según las directrices ENQA y Guía CUALIFICAM.

POLITICA DE CALIDAD

El sistema de gestión de la calidad (SGIC) de SBS nace en 2022 con el objetivo de mejorar la calidad de su enseñanza en todas sus áreas formativas.

SBS impulsa su sistema de calidad adaptando y cubriendo Acreditaciones y Certificaciones de calidad en referencia en el sector educativo de Centros de enseñanza Superior, y por ello solicita participar en la primera convocatoria de 2022 de Madrid-D para la Acreditación de Másteres Profesional, CUALIFICAM.

El marco del programa CUALIFICAM elaborado por MADRI+D, se encuentra en base a las directrices para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), elaboradas por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) donde se aborda un sistema de calidad en el ámbito de centros de enseñanza superior de programas de grado y postgrado.

Es por ello que las adaptaciones que se han realizado en el SGIC SBS para implementar la Acreditación CUALIFICAM abordan las áreas universitaria y postgrado.

Las actividades estratégicas y de calidad identificadas en el SGIC SBS también han sido adaptadas para la Acreditación CUALIFICAM dado que son actividades transversales a toda la organización

Las adaptaciones que se han realizado en el SGIC SBS para el proceso de Acreditación CUALIFICAM han implicado asignar los procedimientos ya descritos en el propio SGIC SBS a las directrices CUALIFICAM, además de añadir información en los procedimientos ya descritos. Es por ello que la codificación de los procedimientos no corresponde al orden propio de las directrices CUALIFICAM dado que nacieron con una catalogación de procesos diferentes a CUALIFICAM.

Para el diseño e implantación del SGIC SBS se ha contado con la implicación de todo el personal docente y no docente de la Escuela siendo dirigido el proyecto desde la Dirección General, a través de una Dirección única de Calidad que se ha apoyado a su vez en Coordinaciones de Calidad de Área y Campus.

El Sistema de Gestión de la Calidad propuesto, SGIC SBS, está basado en los siguientes principios y compromisos:

- Integra la política de calidad, órganos competentes en materia de calidad y directrices generales a cumplir por la Escuela SBS.
- La estrategia, política y procedimientos de mejora continua y para la garantía de calidad en SBS se desarrolla y desarrollará dentro del marco de legalidad y seguridad jurídica que regula la formación universitaria.

- Contempla el seguimiento de los procesos, la evaluación y la mejora continua.
- Incluye los criterios, métodos de evaluación a seguir y los cuadros de mando como sistema de indicadores para la adecuada gestión de la calidad en nuestro Centro Universitario según los distintos niveles de responsabilidad.
- Desarrollar procedimientos entendibles para personal docente y no docente, a través del desarrollo de los mismos y no solo de flujogramas.
- Identificar la normalización de procedimientos para varias áreas (institucionalizar actividades), intentando no documentar en exceso los procedimientos por especificaciones de áreas (homogeneizar actividades siempre que sea beneficioso para el mismo) y, al mismo tiempo, mantener la idiosincrasia de actividades que deban permanecer en su especificidad y no así normalizarlas para todas las áreas perdiendo así su efecto innovador y eficaz.
- Proceso de formación continua al personal para crear cultura de mejora continua.
- Cada proceso es diseñado/rediseñado para sus mejoras a través de todos los implicados y/o grupos de interés que participan del mismo en mayor o menor intensidad.
- Implementar procesos de evaluación para la obtención de Acreditaciones y Certificaciones de Calidad como medio para mantener vivo el SGIC SBS y proporcionar informes que nos aporten mejoras a la institución, así como reconocimientos positivos impulsores y dinamizadores continuos para el personal que participa de nuestro SGIC SBS.
- Debe obtenerse información fiable, que sea la indispensable evitando el exceso.

El SGIC de SBS tiene una orientación hacia quienes participan en nuestros programas académicos.

Todas las personas de SBS están permanentemente atentas a las posibles necesidades y expectativas de los participantes con el objeto de poder mejorar la calidad y añadir valor a sus servicios.

Anualmente, la dirección de SBS realiza una **revisión de su Sistema de Gestión de la Calidad** en la que analiza las necesidades y expectativas de los participantes y establece los requisitos necesarios para lograr su satisfacción.

El SGIC describe los procesos básicos y propone una **Memoria Anual del Sistema** que refleje el resultado del análisis sistemático y periódico para la mejora de los procesos y las acciones necesarias para lograr evaluar los niveles de calidad y acciones de mejora. La Memoria del SGIC supone la *revisión anual del propio sistema* con la incorporación de las mejoras que su uso aconseje, tanto del diseño del modelo como de los procesos que lo integran.

RESPONSABLES DEL SGIC

La gestión de la calidad está liderada por la Dirección de SBS, los Departamentos y de los Servicios de apoyo al estudiante, con la ayuda de sus responsables y Unidades de Calidad.

Para la gestión de la calidad se ha creado una comisión de calidad compuesta por:

- Responsable de calidad
- Responsable de atención al estudiante
- Responsable académico

GRUPOS DE INTERÉS

Spain Business School toma en consideración los requisitos de calidad explícitos e implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, entendiendo por grupo de interés toda persona, institución o grupo que tiene interés, o está afectada, en la enseñanza-aprendizaje o en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas es el punto de partida del SGIC que ha de ser visible no sólo en el interior de la SBS sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos a la misma.

En general, se consideran los grupos de interés que se incluyen a continuación, señalando los principales aspectos que deben ser considerados a efectos de asegurar su participación e información:

- **Estudiantes y futuros estudiantes:** Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral,...
- **Personal Académico:** Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política de profesorado, cualificación del personal, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información,...
- **Gestores/as y personal de apoyo:** Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política de personal, cualificación del personal, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información, ...

- **Órganos de Gobierno y Dirección de la SBS:** Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información, política, estrategia y objetivos, plan y sistema de calidad.
- **Egresados:** Inserción laboral, satisfacción con la formación recibida, sistemas de apoyo e información.
- **Empleadores:** Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, sistemas de información, ...
- **Administraciones Públicas:** Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes, sistemas de información, Fundaciones, ...
- **Sociedad en general:** Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral, eficacia en la gestión de los recursos y servicios, ...

Además de los aspectos mencionados anteriormente, son aspectos de interés general para todos los grupos, la información y difusión de información (general y de rendición de cuentas) y la gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones.

Para los **cauces de participación** existen cauces generales de participación de todos los grupos de interés: la publicación de la información sobre titulaciones y difusión de información (general y de rendición de cuentas) establecida en el proceso y los detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones que obran como indicadores en la toma de decisiones. Además, cada grupo de interés tiene unos cauces de participación bien definidos:

- *Futuros estudiantes:* Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación, y a la Universidad en general.
- *Estudiantes:* Todos los estudiantes son encuestados, para conocer su satisfacción sobre todas las asignaturas que han cursado y las prácticas en empresas.

Además, los estudiantes son consultados sobre aspectos clave como son el diseño de los procesos de encuestas, el seguimiento de las titulaciones, las infraestructuras docentes, etc., y se crean foros específicos para su participación.

- *Personal Académico:* Todos los profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre la asignatura) y son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado y a recursos y servicios.

Asimismo, son consultados sobre aspectos clave como son el diseño de los procesos de encuestas, el seguimiento de las titulaciones, las infraestructuras docentes, etc., y se crean foros específicos para su participación.

- *Gestores y personal de apoyo*: Intervienen en el análisis e información sobre resultados.
- *Órganos de Gobierno y Dirección de la SBS*: Anualmente elaboran la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que, tras su aprobación, se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.
- *Egresados, Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general*: Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental. En algún caso, están representados en las Comisiones Académicas de Titulación. En los procesos de Prácticas Externas y de Movilidad, hay una relación especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos, empresas o instituciones de acogida, como con las personas encargados de tutelar al estudiante. Por parte de la Universidad esta labor se canaliza fundamentalmente a través del Servicio de Orientación y Planificación Profesional (SOPP), de la *Fundación Spain Business School*, para las prácticas externas, y del Equipo de Dirección del Centro, para el caso de la movilidad.

En los distintos procesos del SGIC se produce un interés y una participación mayor o menor de los distintos grupos, según especificidad y requerimientos del proceso.

La información general, y la relativa a la **rendición de cuentas**, se garantiza a todos los grupos de interés, según está descrito anteriormente. La forma específica en que se asegura la rendición de cuentas a cada grupo, figura en las acciones de difusión especificadas en el proceso incluido en la directriz del catálogo de procesos. El Equipo de Dirección del Centro informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, de los resultados de las Titulaciones y de todas las dimensiones del SGIC.

Anualmente se elabora la Memoria Académica en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación. También anualmente se revisan los procesos y cauces necesarios para medir la satisfacción de los grupos de interés y se dispone de un procedimiento para el análisis y medición de resultados que, igualmente, se somete a revisión anual.

POLÍTICA Y GARANTÍA DE CALIDAD

SBS, con la voluntad de formar personas hacia la excelencia y con una oferta académica bien diferenciada, quiere ser un vínculo entre la empresa y las personas desde los estudios universitarios a la formación continua.

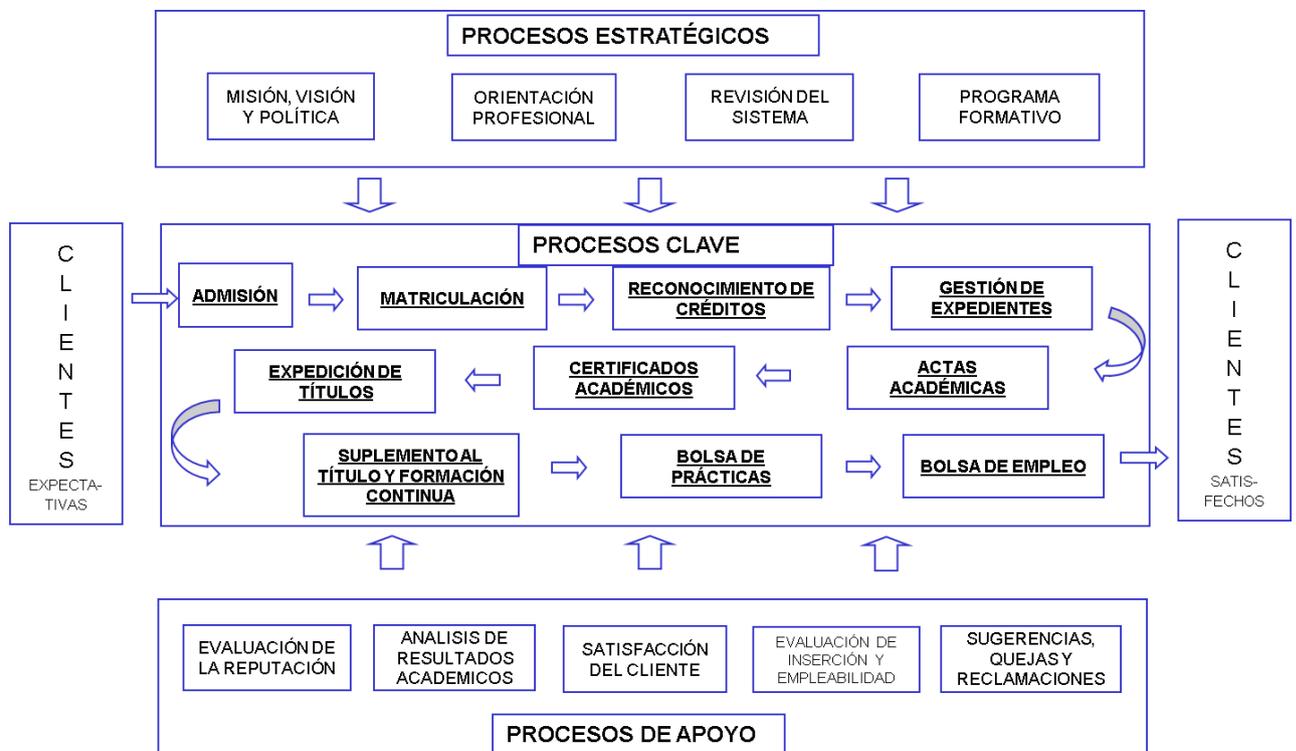
En nuestra preocupación por hacer cada día lo mejor posible y por mejorar constantemente, SBS lanza un Proyecto de Mejora Continua que tiene como objetivo articular en toda la Escuela los procesos y recursos suficientes para implantar una Política de Calidad hacia la Excelencia.

La Política de Calidad de SBS persigue los siguientes objetivos:

- Consolidar unos niveles adecuados de calidad que hagan de quienes participan en nuestros programas, personas que puedan desarrollar una vida personal y profesional del mejor nivel.
- Implantación en SBS de las normas de Acreditación y Certificación Nacionales e Internacionales, tanto en Programas Universitarios, Programas MBA y Master, Programas sobre PT como en Programas de Formación Continua.
- Promover desde SBS los Modelos de Calidad como eje impulsor e innovador en el resto de Organizaciones, tanto educativas como de otros sectores.
- El cumplimiento de los requisitos y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (incluidos legales y reglamentarios).
- Desarrollar un Modelo de Calidad sostenible e impulsor de las 5 Culturas de SBS (Diversidad, Excelencia, Servicio, Corresponsabilidad y Novedad)

El compromiso de la calidad es asumido por la dirección de SBS delegando en la Unidad de Calidad y Acreditaciones las funciones correspondientes de supervisión y control, de forma que se asegure la implantación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

MAPA DE PROCESOS



MEMORIAS ANUALES DE REVISIÓN DE RESULTADOS

El Comité de Calidad será el responsable de dotar a los centros del conjunto de indicadores estandarizados que les permiten evaluar, de una manera fiable y comprensible, algunos de los aspectos del funcionamiento académico de los alumnos. Los resultados que han de ser objeto de medición y análisis son, entre otros:

- Resultados del aprendizaje.
- Resultados de la inserción laboral.
- Resultados de las prácticas externas.
- Diagnóstico de necesidades de los grupos de interés relativos a la calidad de las enseñanzas.
- Satisfacción de los grupos de interés (alumnos, profesores, PAS, empresarios...).
- Resultados relacionados con el centro/título, como son los resultados de calidad del profesorado y los resultados de calidad de los recursos y servicios.

El Centro, a través del Responsable de Calidad, debe realizar una memoria

anual donde se refleje el análisis de los resultados obtenidos en ese año, así como una propuesta de mejoras. Esta Memoria Académica de Centro deberá ser supervisada en la Junta de Centro y remitida al Comité de Calidad que será el responsable de supervisar y verificar las memorias de análisis de resultados y de elaborar el Plan de Mejoras.

Finalmente se presenta al Consejo de Gobierno la Memoria Académica. Dicha memoria estará basada en el análisis de las dimensiones del programa CUALIFICAM.

Paralelamente, la Vicerrectora de Calidad presenta al Consejo de Gobierno el Plan de Mejoras (anual) y la Memoria de Revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad (anual).

El conjunto de indicadores clave de los procesos principales de cada directriz, junto a datos de contexto de referencia, son elementos comunes a todos los centros y deben estar incluidos en las memorias anuales de revisión de resultados. Para un mayor detalle se puede revisar el procedimiento de Revisión del sistema.

Como base de análisis de los principales indicadores se tomara por ejemplo la siguiente figura:

	CUADRO DE INDICADORES DE CALIDAD MBA+. Máster Business Administration (562) EDICIÓN 2022/23 (622)
---	--

	ADMISIÓN	Valor SBS	Referente deseable
	1 Tiempo máximo de confirmación de admisión (días)	3	5 días hábiles
	MATRICULACIÓN		
	2 Matriculas / plazas ofertadas en la convocatoria	103%	100%
	3 Tiempo máximo de confirmación de matriculación (días)	2	5 días hábiles
	RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS		
	4 Alumnos que solicitan reconocimiento de créditos (nº)	1	
	5 Alumnos que reciben reconocimiento de créditos sobre los que lo solicitan (%)	0%	
DIMENSIÓN 2	6 Tiempo máximo de confirmación de reconocimiento de crédito (días)	5	5 días hábiles
	GESTIÓN DE EXPEDIENTES		
PROCESOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS	7 Suspensiones temporales de matriculas (%)	0%	
	8 Bajas definitivas / matriculas %	NA	
	ACTAS ACADÉMICAS		
	9 Tiempo máximo desde la emisión a la firma de actas (días)	5	5 días hábiles
	CERTIFICADOS ACADÉMICOS		
	10 Tiempo máximo emisión certificados (días)	4	5 días hábiles
	REVISIÓN DEL SISTEMA		
	11 Tiempo máximo emisión títulos desde la solicitud hasta que el alumno lo recibe (días)	5	5 días hábiles
	12 Ratio de reclamaciones atendidas sobre formuladas	NA	100%
	13 Número de reclamaciones formuladas (nº)	0	
	14 Acciones de Mejora ejecutadas sobre propuestas curso anterior	100%	100%
	15 Número de Acciones de Mejora nuevas propuestas (nº)	7	

	BOLSA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES		
	16 Alumnos con prácticas obligatorias / total matriculados	28%	100%
DIMENSIÓN 3	17 Prácticas obligatorias reconocidas / total matriculados	72%	
	BOLSA DE EMPLEO		
PRÁCTICA Y ORIENTACIÓN PROFESIONAL	18 Ofertas de empleo	0	
	19 Ofertas de empleo cubiertas	0	
	ORIENTACIÓN PROFESIONAL		
	20 Peticiones de orientación profesional	9	
	21 Peticiones orientación profesional atendidas / solicitadas	100%	100%

	RESULTADOS ACADÉMICOS		
	22 Presentados / Matriculados	100%	100%
	23 Aprobados / Presentados	100%	100%
	24 Aprobados / Matriculados	100%	100%
	SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO		
	25 Satisfacción: Con la docencia (Escala sobre 5)	4,4	3,8
	26 Satisfacción: Con el Programa Formativo	4,3	3,8
	27 Satisfacción: Con la Página WEB del Programa Formativo	5	3,8
	28 Satisfacción: Con el campus virtual	4,5	3,8
DIMENSIÓN 4	29 Satisfacción: Con los procesos académicos y administrativos	5	3,8
	30 Satisfacción: Con las Prácticas Profesionales	4,5	3,8
	31 Satisfacción: Con la Bolsa de Empleo	ND	3,8
RESULTADOS ACADÉMICOS, DE SATISFACCIÓN Y DE REPUTACIÓN	32 Satisfacción: Con el servicio de orientación profesional	4,75	3,8
	33 Satisfacción: Con la Red Profesional	ND	3,8
	34 Satisfacción global con el Programa de Máster Profesional	4,3	3,8
	INSERCIÓN LABORAL, EMPLEABILIDAD Y SATISFACCIÓN DE ALUMNI		
	35 Egresados con empleo %	94%	100%
	36 Temporalidad de los Egresados con empleo %	0%	
	37 Subempleo de los egresados con empleo %	0%	0%
	38 Fidelización de los egresados (NPS)	ND	3,8
	REPUTACIÓN (NPS - Recomendación de ...)		
	39 Satisfacción empresas con alumnos en prácticas (NPS)	4,5	3,8
	40 Satisfacción empresas con alumni empleados (NPS)	ND	3,8

Las fechas para el análisis de los indicadores, elaboración de memorias y aprobación de estas, serán aprobadas anualmente en el Comité de Calidad, incluyendo los siguientes hitos:

- Obtención y análisis de indicadores.
- Elaboración de las Memorias de Titulación.
- Elaboración de la Memoria Académica de Centro y remisión al Comité de Calidad.
- Elaboración, aprobación y difusión de la Memoria Académica.

REVISIÓN DEL SISTEMA

El Sistema de Garantía de Calidad de la Spain Business School, tanto en su diseño como en las revisiones periódicas que se realicen, está planteado para tener una retroalimentación continua que sirva para la mejora del diseño del propio modelo y de los distintos procesos que lo componen.

El objeto de la revisión del Sistema de Garantía Interna de calidad es:

- Evaluar su grado de implantación.
- Evaluar su eficacia para cumplir los objetivos propuestos.
- Identificación de mejoras a la eficiencia del sistema.
- Planificación e implantación de acciones de mejora.

El alcance de dicha revisión incluye a:

- Todo el personal de la organización afectado por el SGIC en cada momento.
- Todas las actividades relacionadas con la prestación del servicio, en un primer momento dentro del ámbito de la enseñanza para extenderse, una vez que esté certificado el SGIC, a los ámbitos de investigación y de gestión.

La revisión de los compromisos anuales de calidad adoptados en el Comité de Calidad que se realiza con la elaboración de la Memoria del SGIC, tendrá en consideración las Memorias presentadas en cada Centro de programa. Se presentará en su conjunto en el Consejo de Gobierno, y se incluirá la revisión anual del propio sistema con la incorporación de las mejoras que su uso aconseje, tanto del diseño del modelo como de los procesos que lo integran.

La revisión global del SGIC tendrá una periodicidad anual. Como guía de ayuda a la revisión, se utilizará de referencia el documento 03 de la ANECA “*Herramientas de Diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria*”, que ayuda a detectar carencias y oportunidades de mejora del modelo.

Cuando se incluya algún cambio, se dejará constancia en el número de revisión. De las revisiones anteriores queda una copia guardada ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informará a la Unidad Técnica de Calidad que deberá disponer de una copia actualizada del Manual del SGIC. El archivo del Manual del SGIC deberá incluir la documentación referida a los últimos 6 años.