

**MANUAL DEL SISTEMA  
INTERNO DE GARANTÍA DE  
CALIDAD  
(MSIGC)**

**ISDI**

Marzo 2024

# INDICE

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO 1 ISDI.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO 2 EL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE ISDI.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO 3 ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA CALIDAD.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO 4 POLÍTICA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO 5 GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.....</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO 6 ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE.....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO 7 PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO.....</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO 8 RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.....</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO 9 RESULTADOS DE APRENDIZAJE.....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO 10 INFORMACIÓN PÚBLICA.....</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO 11 PROCESOS CITADOS EN EL MSIGC.....</b>	<b>34</b>

# PRESENTACIÓN

En la búsqueda constante de la excelencia educativa y el compromiso con la sociedad, la calidad de los estudios universitarios se presenta como un pilar fundamental en la formación de profesionales competentes y responsables. Este manual de gestión de la calidad se ha desarrollado con el objetivo de guiar a nuestra institución, ISDI, en la implementación de procedimientos y buenas prácticas que aseguren y mejoren continuamente la calidad de nuestras enseñanzas.

Entendemos que la calidad educativa es un servicio crucial para la sociedad y, como tal, debe ser cuidadosamente gestionada y evaluada. A través de este manual, enfatizamos la responsabilidad de las escuelas de negocios en el desarrollo de sistemas internos de garantía de calidad. Estos sistemas no solo abarcan la estructura y el contenido de los planes de estudio, sino también la eficiencia de los métodos de enseñanza, la idoneidad del personal docente y de apoyo, y la adecuación de los recursos para el aprendizaje.

La adopción de un enfoque sistemático y coherente hacia la garantía de la calidad implica la realización de diversas actividades como la evaluación, el seguimiento y la mejora continua de los programas académicos. Esto se logra a través de un conjunto de procesos que incluyen la verificación regular de los planes de estudio, la valoración de su cumplimiento con criterios académicos fundamentales, y la modificación y actualización periódica para responder a las necesidades emergentes del entorno educativo, profesional y social.

En este manual se establecen también los procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas académicas externas así como para analizar la inserción laboral y la satisfacción de los graduados con la formación recibida. Se pone especial énfasis en la participación activa de todos los colectivos implicados en la vida académica, incluyendo estudiantes, personal docente y administrativo, en el proceso de aseguramiento y mejora de la calidad.

El Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad (MSIGC) y el Manual detallado de Procesos (MPSIGC) son los documentos clave en los que se basa este sistema. Estos documentos definen las características, los requisitos y el alcance del sistema de calidad, y establecen un marco de referencia para la documentación y procedimientos relevantes.

El compromiso de ISDI con la calidad educativa se refleja en la revisión periódica de toda la documentación del sistema, asegurando que se introduzcan los cambios necesarios para mantener y mejorar continuamente nuestro Sistema Interno de Garantía de Calidad.

A través de este manual, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia educativa, proporcionando una guía clara para la gestión y mejora continua de la calidad de nuestras titulaciones, en beneficio de nuestros estudiantes, la comunidad académica y la sociedad en su conjunto.

Este texto se centra en los principios y objetivos generales de la gestión de la calidad en un contexto universitario, sin hacer referencia a normativas específicas.

Los documentos sobre los que se desarrolla el Sistema Interno de Garantía de Calidad de ISDI son:

- El Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad -MSIGC- documento base del Sistema, en el que definen las características del sistema, los requisitos, el alcance y la referencia a la documentación genérica y los procedimientos que se desarrollan.
- El Manual detallado de Procesos -MPSIGC-, que completa al MSIGC, lo constituyen el conjunto de documentos donde se exponen los procedimientos que se llevarán a cabo en ISDI y a los que el MSIGC hará referencia en múltiples ocasiones.

Tanto en el MSIGC como en el MPSIGC, harán referencia a las evidencias y/o registros que se originan por la implantación del Sistema.

Toda la documentación del sistema se revisará anualmente, y sólo si es necesario, se introducirán los cambios que afectan al SIGC y, por tanto, conlleve una nueva edición.

El Comité Académico de ISDI aprobará el diseño del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) de aplicación en el Centro.

# **CAPÍTULO 1 ISDI**

## **1. Objeto.**

El objeto de este capítulo es presentar ISDI, su ubicación, así como las normas y reglamentos que resulten de interés para el sistema.

## **2. Ámbito de Aplicación.**

El ámbito de aplicación abarca todas las titulaciones que se imparten en ISDI.

## **3. Documentación de Referencia.**

La documentación será la relativa al conjunto de normas de organización y funcionamiento del Centro, así como los procesos y procedimientos certificados por la Fundación Madri+d, Cualificam.

## **4. Desarrollo.**

### **4.1. Presentación de ISDI.**

El proyecto para la creación del centro ISDI se formula al amparo de lo dispuesto en el Real Decreto 401/1979, de 13 de febrero, sobre denominaciones y publicidad de centros docentes no estatales y los autonómicos:

Decreto 84/2004, de 13 de mayo para la Comunidad Autónoma de Madrid.

Convenio Colectivo de Ensenyament i Formació no Reglada, Catalunya ; Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya nº 8936 de 14/06/2023.

ISDI es un centro privado, creado y reconocido con arreglo a lo dispuesto por la normativa aplicable.

ISDI desarrollará sus actividades en las instalaciones de Calle Viriato 20, 28010 Madrid y C/ de la Diputació, 37, L'Eixample, 08015 Barcelona.

### **4.2. Órganos de Gobierno.**

La representación legal de ISDI y los Órganos de Gobierno se detallan en las Normas de Organización y Funcionamiento de ISDI.

## 5. Datos de Identificación

Razón Social	Digitalent Group, S. L.
Domicilio Social	Calle Viriato 20, 28010 Madrid
Web	<a href="http://www.isdi.education/es">www.isdi.education/es</a>

# CAPÍTULO 2 EL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE ISDI

## 1. Objeto.

El objeto del presente capítulo es definir y recoger, de forma sistemática y ordenada, los fundamentos y el alcance del SIGC implantado, con el fin de garantizar y asegurar la calidad de ISDI y de las titulaciones que en ella se imparten, así como establecer y garantizar el compromiso del centro y de todas las personas que desarrollan sus actividades en ella con la mejora continua de todos los servicios que ofrece.

## 2. Ámbito de Aplicación.

El sistema comprende un trabajo estructurado y continuo sobre la calidad, en términos de su diseño, evaluación y mejora, abarcando criterios y estándares de calidad internos y externos.

El alcance del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) considera todos los niveles de formación del Centro así como su personal académico, actividad de vinculación con el medio, y los procesos de apoyo que permiten garantizar la correcta implementación de los otros ámbitos del sistema.

## 3. Documentación de Referencia.

La relativa al gobierno de del Centro (Normas de Organización y Funcionamiento), recogidos todos ellos en la Guía Académica vigente del curso académico correspondiente, de la Fundación para el Conocimiento Madri+D (FM+D), así como, la propia del SIGC: Manual del SIGC y Manual de Procedimientos del SIGC y del Centro.

## 4. Desarrollo.

### 4.1. Introducción.

Como compromiso con la calidad y con nuestros estándares de integridad académica y docente y acorde a las certificaciones de Madri+D Cualificam:

- Someterse a los procesos de **Verificación** (propuesta de desarrollo de la titulación).
- Someterse a los procesos de **Seguimiento de Titulaciones** (cada 3 años).
- Someterse a procesos de **Renovación de la Acreditación** (cada 6 años).

El SIGC de ISDI atiende a requerimientos acreditativos oficiales, y se ha diseñado según los principios recogidos en la propuesta de la FM+D.

El SIGC, un vez implantado y desplegado en las titulaciones, será evaluado para

proceder a la obtención de la certificación de Cualificam.

En ISDI entendemos por aseguramiento de la calidad la atención continua y planificada de la calidad implantada, tanto a nivel interno como a nivel externo, con el fin de llevar a cabo una mejora continua del sistema y, por tanto, de la calidad que se ofrece a todos los grupos de interés y, especialmente, a los estudiantes. Nuestro Sistema Interno de Garantía de Calidad es un conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.

En el marco de las escuelas de negocios, el aseguramiento de la calidad contribuye a demostrar a los grupos de interés que la enseñanza y los servicios añadidos cumplen la calidad deseada y, para ello, cuentan con los medios y recursos necesarios para asegurar y garantizar la calidad ofertada.

Para el desarrollo de sistemas de calidad es necesario que exista un equilibrio adecuado entre las acciones impulsadas desde las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos configura el Sistema Interno de Garantía de Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, PDI, PAS, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del Sistema Interno de Garantía de Calidad.
- Determinar los criterios de aseguramiento de la calidad.

#### **4.2. Objetivos del SIGC.**

El SIGC de ISDI sistematiza, evalúa y lleva a cabo el seguimiento de los procesos relevantes para la institución, con el fin de dar garantía pública de la calidad de los procesos y sus resultados, con especial énfasis en los resultados de aprendizaje, basados en la transparencia y en una oportuna rendición de cuentas. Es una herramienta que se encuentra a disposición de todos los estamentos de la Comunidad para mejorar la gestión del quehacer institucional.

La implementación del sistema busca promover y fortalecer una cultura de calidad la participación de todos los colaboradores que son responsables – a través de su desempeño – de los resultados de la Institución.

Se pretende:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.



- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas.

La elaboración del SIGC del centro conlleva la aplicación de los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: Se diseña el SIGC de acuerdo con la legislación general y universitaria vigente, y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Publicidad, transparencia y participación: Se dará difusión al proceso de elaboración del SIGC, se establecerán procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y harán posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

#### **4.3. Alcance del SIGC.**

Como se ha mencionado anteriormente, el alcance del SIGC de este centro incluye a todas las titulaciones de las que es responsable.

El SIGC recoge la planificación de la oferta formativa, la implantación de la misma, la evaluación y revisión del desarrollo y, por último, la toma de decisiones para la mejora.

#### **4.4. Documentos del SIGC.**

El SIGC de ISDI se vertebra en un conjunto de documentos básicos: el Manual del SIGC y los Procedimientos y procesos certificados por Cualificam.

Todos estos documentos son elaborados por los responsables correspondientes y a la Normativa Interna de ISDI.

A lo largo de todos los documentos que integran el SIGC se hará referencia a diferentes evidencias o registros que serán originados por la implantación de este sistema.

Es necesario que toda la documentación que se maneje dentro del Sistema Interno de Garantía de Calidad presente una uniformidad en su formato, facilitando su control y actualización. Se procederá, por tanto, a desarrollar un procedimiento que se encargue de estructurar la gestión de documentos, evidencias y registros que atañen al SIGC, y reunirá los requisitos que debe cumplir el documento para aprobarlo, revisarlo, identificar sus cambios, facilitar su lectura e identificación, identificar documentos de origen externo y prevenir el uso de documentos obsoletos.

Este procedimiento afecta a toda la documentación del SIGC implantado en el centro, a excepción del propio Manual del SIGC, cuyo control se define en el punto siguiente.

La documentación del SIGC se completa con una serie de procedimientos (agrupados en el Manual de Procedimientos del SIGC), a los que se hace referencia en el MSIGC.

#### **4.5. El Manual del SIGC.**

El MSIGC está formado por la descripción general del Sistema Interno de Garantía de Calidad de ISDI.

Si observamos el índice del Manual, éste se estructura en 11 capítulos, que se inician previa introducción. Los tres primeros capítulos (del 1 al 3), incluida la introducción sirven de introducción al SIGC y a ISDI, mientras que los siete siguientes (del 4 al 11) se articulan en base a la propuesta del programa SISCAL finalizando con un listado de los procesos citados durante todo el MSIGC.

El MSIGC de ISDI es elaborado por los responsables correspondientes con el asesoramiento técnico y es revisado y aprobado por el Comité Académico de ISDI.

Se deberá revisar anualmente o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades del centro, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SIGC. Las revisiones anuales no tienen por qué generar una nueva revisión, ya que, si en la revisión no se detecta ningún cambio a realizar, la documentación del SIGC quedará en la versión actual.

Tan solo serán susceptibles de ser revisados aquellos capítulos que sufran algún tipo de modificación, puesto que está permitida la revisión independiente de cada uno de los capítulos, dejando constancia en el pie de página y en la tabla Resumen de Revisiones de la portada.

Las revisiones anteriores serán guardadas en formato electrónico, disponiendo de la copia actualizada del MSIGC en la página web del Centro.

El Responsable competente procurará que todos los miembros de dicho centro (PDI, PAS y alumnos) tengan acceso a la versión actualizada del MSIGC a través de la página web del centro y comunicará los cambios producidos y de la versión actualizada por la vía que se considere más adecuada.

#### **4.6. Los Procedimientos del SIGC.**

Los procedimientos del SIGC son:

- Actas académicas. Diseño de la oferta académica y modificación de las titulaciones
- Certificados académicos
- Expedición de títulos
- Gestión de expedientes
- Gestión de la bolsa de empleo
- Gestión de la bolsa de prácticas
- Gestión de la red profesional

- Gestión de la reputación
- Inserción laboral, empleabilidad y satisfacción del egresado
- Matriculación
- Medición de la satisfacción del alumnado
- Orientación profesional
- Reconocimiento de créditos
- Resultados académicos
- Revisión del sistema
- Selección y admisión
- Sugerencias, quejas y reclamaciones

Todos estos procesos se encuentran accesibles [aquí](#).

Finalmente, se pone a disposición la Normativa y funcionamiento interno de ISDI que se puede encontrar en la [Guía Académica de ISDI](#).

# **CAPÍTULO 3 ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA CALIDAD**

## **1. Objeto.**

El objeto es explicar la estructura que el centro tiene establecida para la consecución y cumplimiento de los objetivos marcados por el SIGC.

## **2. Ámbito de Aplicación.**

Las titulaciones de master presencial que se imparten en ISDI y de las que es responsable, así como todo el personal implicado en las mismas.

## **3. Documentación de Referencia.**

Manual del SIGC y Procedimientos de ISDI Certificados por Cualificam.

## **4. Desarrollo.**

### **4.1. COMITÉ ACADÉMICO (CA).**

El Comité Académico estará formado por:

- Director/a Académico/a (Presidencia del CA)
- Director/a del título
- Program Manager, gestor/a del título (Secretaría de Dirección)

Sus funciones y composición se detallan en la Normas de Organización y Funcionamiento de ISDI.

El CA será convocado por la Dirección del Centro, quien fijará el orden del día. Se reunirá cuantas veces se estime oportuno, y podrán asistir con voz, pero sin voto otros cargos y personas cuando sean invitadas.

Se levantará acta y dará fe de los acuerdos.

El Presidente del CA ostentará el voto de calidad en caso de empate.

El CA, para lo no previsto aquí, elaborará sus propias normas de funcionamiento.

Sus acuerdos, en el ámbito de sus competencias, serán vinculantes para cualquier otro órgano unipersonal o colegiado de rango jerárquico inferior.

El CA establecerá la propuesta de política y objetivos de ISDI, nombrará un responsable para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SIGC, propondrá la

composición y funciones del Comité de Garantía de Calidad y promoverá la creación de equipos de mejora para atender a los resultados obtenidos en las diferentes revisiones y evaluaciones realizadas, de las cuales estará al corriente.

El CA ha diseñado un SIGC para ISDI, siendo la Dirección del Centro el que propone al resto de miembros la implementación del mismo para la mejora continua.

Todas las personas implicadas directa o indirectamente en los procesos del sistema de calidad están también implicadas en el desarrollo y cumplimiento de las tareas asignadas y de las actividades propuestas en el SIGC para su mantenimiento y mejora.

La comunicación del SIGC a todo el personal pasa por la definición de la Política y los Objetivos de Calidad, siempre teniendo en cuenta a los grupos de interés y los requerimientos legales y reglamentarios. También se llevarán a cabo las revisiones oportunas para asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para su puesta en marcha.

Cualquier persona del centro está invitada a realizar propuestas de mejora de los resultados, de los procesos o del sistema, siendo posteriormente estudiadas y aprobadas por el Comité de Garantía de Calidad.

#### **4.2. DIRECCIÓN DEL CENTRO (DC).**

Este comité se crea para gestionar las tareas de diseño, implantación, mantenimiento y mejora la gestión académica, de apoyo a la docencia y al SIGC.

Entre sus funciones, tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Ser el responsable del buen funcionamiento del centro.
- Representar a ISDI.
- Ejercer las funciones de dirección y gestión ordinaria, ejecutando las decisiones del Comité Académico.
- Velar por el cumplimiento de las normas, acuerdos y resoluciones del Comité Académico.
- Colaborar con los restantes Órganos del centro en el desempeño de sus competencias.
- Cualquier otra función establecida en las Normas de Organización y Funcionamiento de ISDI.

Para llevar a cabo sus funciones contará con el apoyo de:

- Directores de las Titulaciones.
- Responsable del Centro de Orientación e Inserción Laboral.
- Otros Responsables de Departamentos.

#### **4.3. COMITÉ DE GARANTÍA DE CALIDAD (CGC).**

El Comité de Garantía de Calidad es el órgano que participa en la planificación y seguimiento del SIGC, siendo uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Así, la dirección asegura el establecimiento de los canales y procesos de comunicación apropiados dentro del centro y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SIGC.

Sus funciones son las siguientes:

- Coordinar la elaboración, revisión y modificación del Manual del SIGC.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SIGC.
- Comunicar e informar a todo el personal del centro sobre la Política y los Objetivos Generales de la Calidad.
- Formular y seguir la ejecución de los objetivos anuales.
- Verificar la eficacia de los procesos a través de sus indicadores.
- Aprobar la implantación y controlar la ejecución de las acciones de mejora tras la revisión del sistema.
- Controlar la ejecución de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Decidir el periodo de aplicación y tiempo de recogida de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés.
- Recibir información acerca de los resultados y las propuestas de mejora derivadas.

Este Comité está formado por:

- Dirección del Centro o persona en quien delegue.
- Directores de las Titulaciones.
- Representantes del Personal de Administración y Servicios.
- Representantes del Personal Docente e Investigador.
- Representantes de Alumnos.
- Cualquier otra persona que, por la temática a tratar, sea necesaria su presencia.

La periodicidad de las reuniones será anual y tras, la elaboración del Acta, se dispondrá de un tiempo estimado para que los miembros del CGC propongan correcciones para su aprobación.

#### **4.4. GRUPOS DE MEJORA.**

La Dirección del Centro podrá proponer la creación de Grupos de Mejora para detectar posibles áreas de mejora y atender a su resolución.

El Comité Académico debe encargarse de implantar mecanismos efectivos para motivar al personal a participar en estos grupos de mejora.

# **CAPÍTULO 4 POLÍTICA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

## **1. Objeto.**

El objetivo de este capítulo es el de establecer y dar a conocer las políticas y compromisos que se van a adquirir en ISDI en materia de calidad.

El Comité Académico ha definido la Política de Calidad que se describe en este manual a partir de la información obtenida de los grupos de interés, y que se constituye como base para la formulación de los objetivos de la calidad.

La política y los objetivos de calidad son revisados anualmente por la Dirección del Centro.

Para la definición de esta Política se ha tenido en cuenta lo siguiente:

- Que sea adecuada al propósito, misión, visión y valores de ISDI.
- Que incluya el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar la eficacia del sistema.
- Que establezca un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Que sea comunicada y entendida por todo el personal.
- Que se revise anualmente con el fin de asegurar que sea adecuada.

## **2. Ámbito de Aplicación.**

El ámbito del sistema alcanza a todas titulaciones que se imparten en ISDI, y de las que es responsable.

## **3. Documentación de Referencia.**

La documentación en que se basa el desarrollo de este capítulo es:

- Normas de Organización y Funcionamiento de ISDI.
- Sistema de Garantía de Calidad de ISDI.

## **4. Desarrollo.**

ISDI tiene claro que para definir e implantar una cultura basada en la calidad, es necesario basarse en la política y objetivos de calidad alineados su propósito y estrategia, siendo éstos conocidos y accesibles para todos los grupos de interés.

La accesibilidad a la política y los objetivos de la calidad se obtiene a través de la declaración pública y por escrito de las mismas.

En el Manual de Procedimientos del SIGC, contamos con un proceso que ayuda al centro a la elaboración, revisión y actualización tanto de la política, como de los objetivos de la calidad, puesto que nos indica las pautas para cada una de las acciones.

A continuación, el MSIGC de este Centro identifica a los grupos de interés, las vías de participación de cada uno de ellos en este proceso y la forma en que se rinden cuentas del cumplimiento a los grupos de interés.

#### 4.1. Identificación de los Grupos de Interés.

En ISDI entendemos que los grupos de interés son todas las personas, instituciones, asociaciones o empresas, internas o externas, que tienen interés por el centro, las enseñanzas o los resultados.

ISDI considera que la formación que imparte, atendiendo a los requisitos de calidad en la implantación del SIGC en el centro, incide directamente en los estudiantes y sus familias.

En el procedimiento de apoyo se recoge el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, constituyendo la base para que el SIGC sea visible no sólo en el Centro, sino también para grupos de interés externos, empresas, asociaciones, etc...

Los grupos de interés que el centro ha identificado, y que tiene aspectos a considerar dentro del SIGC, son:

GRUPO DE INTERÉS	ÁMBITO	ASPECTOS A CONSIDERAR DEL SIGC
Estudiantes	Interno	Selección y admisión de alumnos Perfil de formación Organización y desarrollo de la enseñanza Sistemas de apoyo al aprendizaje Resultados de la formación e inserción laboral Grado de satisfacción
Personal Docente e Investigador (PDI)	Interno	Selección y admisión de alumnos Perfil de formación Organización y desarrollo de la enseñanza Sistemas de apoyo al aprendizaje Profesorado y personal de apoyo Recursos Progreso y rendimiento académico Resultados de la formación e inserción laboral Sistemas de Información Grado de satisfacción
Personal de Administración y Servicios (PAS)	Interno	Selección y admisión de alumnos Organización y desarrollo de la enseñanza Sistemas de apoyo al aprendizaje Profesorado y personal de apoyo Recursos Sistemas de Información Grado de satisfacción
Dirección	Interno	Oferta formativa



GRUPO DE INTERÉS	ÁMBITO	ASPECTOS A CONSIDERAR DEL SIGC
		Profesorado y personal de apoyo Recursos Análisis de resultados y aporte de información
Egresados	Externo	Oferta formativa Perfil de formación Calidad de la formación e inserción laboral Grado de satisfacción
Empleadores	Externo	Oferta formativa Perfil de formación Calidad de la formación e inserción laboral Grado de satisfacción
Proveedores	Externo	Recursos
Asociaciones profesionales sectoriales	Externo	Oferta formativa Perfil de formación Calidad de la formación e inserción laboral
Medios de Comunicación	Externo	Oferta formativa Calidad de la formación e inserción laboral de egresados y costes Grado de satisfacción
Agencia de Calidad y Otras Administraciones Públicas	Externo	Oferta formativa Perfil de formación Profesorado y personal de apoyo Progreso y rendimiento académico Calidad de la formación e inserción laboral de egresados y costes
Familias de los Alumnos	Interno	Oferta formativa Selección y admisión de alumnos Calidad de la formación e inserción laboral Grado de satisfacción
Sociedad en General	Externo	Oferta y demanda educativa Progreso y resultados académicos e inserción laboral.

#### 4.2. Cauces de participación de los Grupos de Interés.

Dependiendo del grupo de interés al que nos estemos refiriendo tenemos unas vías de participación u otras.

Los alumnos, profesores y personal de apoyo del centro forman parte o están representados en los diferentes órganos y comités del centro.

La Dirección del Centro o persona en quien delegue, representa a ISDI ante la Universidad y la Administración Pública de la Comunidad Autónoma en temas referentes a alumnos.

El Comité de Garantía de Calidad está integrado por los representantes de los grupos de interés, para tratar temas relacionados con la calidad.

El Comité Académico es el órgano que contribuye a vincular ISDI con la sociedad en general, recogiendo las necesidades y aspiraciones sociales.

Los empleadores tienen un contacto directo con ISDI, ya que la realización de prácticas académicas externas de los alumnos de diferentes titulaciones, tanto obligatorias como no, exige una relación fluida entre centro y empresa, asociación o institución.

Los directores de titulaciones mantiene el contacto con estudiantes, a través de reuniones con los alumnos de nuevo ingreso, para recoger el grado de adecuación con las expectativas que tenían.

Los egresados mantienen contacto con ISDI a través del Centro de Orientación y Talento.

### **4.3. Rendición de cuentas a los Grupos de Interés.**

El Comité Académico informa a los miembros de la misma acerca del desarrollo de cada uno de los aspectos del centro.

En cada uno de los procedimientos, donde se definen los grupos de interés a los que implica, se indican los mecanismos que permiten la rendición de cuentas a éstos.

Al término del curso escolar, se elabora una Memoria Anual, donde se recogen los principales resultados de las actividades realizadas durante este periodo.

Los grupos de interés externos tienen información a través de la página web, aun así, en el procedimiento, queda especificado que se les informa a través de los cauces habituales.

Además de la rendición de cuentas, es importante para el centro conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés. También cuenta con un procedimiento general del SIGC que se encarga del análisis de los resultados.

## **5. Anexos.**

### **5.1. Política de Garantía de Calidad.**

ISDI ha asumido un compromiso para desarrollar y mejorar su Sistema Interno de Garantía de Calidad y este compromiso se manifiesta por medio de:

- El establecimiento de la Política de Garantía de Calidad.
- La comunicación a la organización de la importancia de satisfacer, tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios.
- Llevando a cabo las revisiones del Sistema.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

La Dirección del Centro, como responsable de llevar adelante la Política de Garantía de Calidad, ha establecido un Sistema Interno de Garantía de Calidad, que está expuesto en el presente Manual y es de obligado cumplimiento para todos los integrantes de

ISDI, asumiendo cada uno de ellos la responsabilidad de la Calidad de su propio trabajo.

ISDI asume el compromiso de mejorar continuamente y de cumplir con los requisitos aplicables a nuestra actividad. Para asegurar la aplicación efectiva de esta Política, periódicamente se establecen y revisan objetivos de calidad.

La Política de Garantía de Calidad está basada en la Misión y Visión.

### **MISIÓN**

La Misión de ISDI es ayudar a alumnos, profesionales, emprendedores, compañías e instituciones en su propia transformación, con el objetivo de superar el miedo al cambio y ser competitivos en esta era, impulsados por las mejores metodologías de aprendizaje y nuestro profundo conocimiento del nuevo entorno digital.

### **VISIÓN**

La Visión de ISDI es construir un modelo educativo capaz de dar respuesta a los diferentes retos, necesidades y oportunidades generadas en esta nueva y apasionante era, desafiando el orden establecido desde nuestra posición como líderes mundiales en educación digital.

# CAPÍTULO 5 GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

## 1. Objeto.

El objetivo de este capítulo es el de presentar los mecanismos que permiten al Centro garantizar, mantener, controlar y revisar la calidad de sus programas formativos.

## 2. Ámbito de Aplicación.

Todas las titulaciones que se imparten en ISDI.

## 3. Documentación de Referencia.

La documentación en que se basa el desarrollo de este capítulo es:

- *Actas académicas. Diseño de la oferta académica y modificación de las titulaciones*
- *Certificados académicos*
- *Expedición de títulos*
- *Gestión de expedientes*
- *Gestión de la bolsa de empleo*
- *Gestión de la bolsa de prácticas*
- *Gestión de la red profesional*
- *Gestión de la reputación*
- *Inserción laboral, empleabilidad y satisfacción del egresado*
- *Matriculación*
- *Medición de la satisfacción del alumnado*
- *Orientación profesional*
- *Reconocimiento de créditos*
- *Resultados académicos*
- *Revisión del sistema*
- *Selección y admisión*
- *Sugerencias, quejas y reclamaciones*
- *Guía académica, operativa y ejecución de las titulaciones*
- Normas de Organización y Funcionamiento de ISDI.
- Manual del SIGC y el Manual de Procedimientos del SIGC.

## 4. Desarrollo.

ISDI determina mecanismos y recursos para garantizar la calidad de sus programas formativos que están desarrollados (junto con otros requisitos) en los documentos que se describen a continuación:

- Diseño de la oferta formativa.
- Planificación y desarrollo de las enseñanzas.
- Medición, Análisis y Mejora.

En ellos se describe:

- La forma en la que ISDI establece órganos y grupos de trabajo responsables del diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de sus títulos, sus objetivos y las competencias que llevan asociadas.
- Los sistemas que permiten identificar a los grupos de interés en los resultados de la formación impartida.
- El diseño de los sistemas de recogida de información (en el ámbito nacional e internacional) que permiten valorar la actualización, mantenimiento, renovación y mejora de su oferta educativa.
- La estructura y mecanismos que regulan la toma de decisiones en cuanto a la oferta formativa.
- La sistemática para rendir cuentas a los grupos de interés.
- Los criterios para una eventual suspensión del título.

Para ello, ha establecido las disposiciones recogidas en los siguientes documentos alineados con los procesos y procedimientos certificados por Cualificam:

- *Actas académicas. Diseño de la oferta académica y modificación de las titulaciones*
- *Certificados académicos*
- *Expedición de títulos*
- *Gestión de expedientes*
- *Gestión de la bolsa de empleo*
- *Gestión de la bolsa de prácticas*
- *Gestión de la red profesional*
- *Gestión de la reputación*
- *Inserción laboral, empleabilidad y satisfacción del egresado*
- *Matriculación*
- *Medición de la satisfacción del alumnado*
- *Orientación profesional*
- *Reconocimiento de créditos*
- *Resultados académicos*
- *Revisión del sistema*
- *Selección y admisión*
- *Sugerencias, quejas y reclamaciones*
- *Guía académica, operativa y ejecución de las titulaciones*

# CAPÍTULO 6 ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE

## 1. Objeto.

En este documento se indican las herramientas de las que se dispone en ISDI para regular sus actividades docentes, así como el proceso de enseñanza - aprendizaje, dentro y fuera de sus instalaciones, partiendo de una formación adecuada con un desarrollo eficaz y de mejora continua.

## 2. Ámbito de Aplicación.

Todas las actividades docentes que se realizan en ISDI, con respecto a las titulaciones, y de las que son responsables.

## 3. Documentación de Referencia.

La documentación en que se basa el desarrollo de este capítulo es:

- Manual del SIGC y Manual de Procedimientos del SIGC.
- Guía para la verificación y modificación de los títulos oficiales de Grado y Máster. FM+D.
- Normas de Organización y Funcionamiento de ISDI.

## 4. Desarrollo.

El centro establece que su grupo de interés fundamental son sus alumnos y, para prestarles un servicio de enseñanza - aprendizaje eficaz y de calidad, se nutre de procesos - procedimientos que le permiten asegurar que las acciones que emprende son eficaces y tienen como finalidad principal el aprendizaje del alumno.

Para ello:

- Dispone de sistemas de recogida de información en las titulaciones y a través del Departamento de Marketing, Comunicación y Prensa que le permiten conocer y valorar las necesidades del centro y sus estudiantes en materia de:
  - Definición de perfiles de egreso e ingreso.
  - Admisión y matriculación.
  - Alegaciones, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
  - Apoyo y orientación al estudiante.
  - Enseñanza y evaluación del aprendizaje.
  - Prácticas académicas externas y movilidad de estudiantes.
  - Orientación profesional.

- Se dota de mecanismos que les permiten obtener, valorar y contrastar información sobre los procesos anteriormente citados.
- Regula las actividades relacionadas con los estudiantes, especialmente en materia de:
  - Convivencia.
  - Derechos y deberes.
  - Exámenes.
  - Régimen disciplinario.
  - Certificaciones.
  - Convalidaciones... etc.
- Define cómo se realiza el control, la revisión periódica y mejora de los procesos relacionados con los estudiantes.
- Determina los procedimientos que tiene para regular y garantizar la toma de decisiones respecto a los estudiantes.
- Identifica la participación de los grupos de interés en el diseño y desarrollo de los procesos que les afectan.
- Rinde cuentas de los resultados de los procesos a los grupos de interés, en este caso, a los alumnos sobre los resultados del aprendizaje.

Para cumplir con estos propósitos ISDI ha establecido los siguientes procedimientos del SIGC:

- *Actas académicas. Diseño de la oferta académica y modificación de las titulaciones*
- *Certificados académicos*
- *Expedición de títulos*
- *Gestión de expedientes*
- *Gestión de la bolsa de empleo*
- *Gestión de la bolsa de prácticas*
- *Gestión de la red profesional*
- *Gestión de la reputación*
- *Inserción laboral, empleabilidad y satisfacción del egresado*
- *Matriculación*
- *Medición de la satisfacción del alumnado*
- *Orientación profesional*
- *Reconocimiento de créditos*
- *Resultados académicos*
- *Revisión del sistema*
- *Selección y admisión*
- *Sugerencias, quejas y reclamaciones*
- *Guía académica, operativa y ejecución de las titulaciones*

# **CAPÍTULO 7 PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO**

## **1. Objeto.**

En este documento se indican las herramientas que dispone ISDI para regular las actividades y procesos relativos a su personal docente e investigador (PDI) y de administración y servicios (PAS) incluyendo la gestión, evaluación y formación de los mismos.

## **2. Ámbito de Aplicación.**

Todo el personal académico (con diferentes contratos, niveles y dedicaciones) y todo el personal de apoyo que prestan sus servicios en las diferentes titulaciones de las que es responsable de ISDI.

## **3. Documentación de Referencia.**

La documentación en que se basa el desarrollo de este capítulo es:

- VIII Convenio Nacional de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados.
- Manual del SIGC y Manual de Procedimientos del SIGC de ISDI.
- Normas de Organización y Funcionamiento de ISDI.

## **4. Desarrollo.**

ISDI, consciente de que deben garantizar y mejorar la competencia de su personal (PDI y PAS) y la calidad de los servicios prestados por éste, han establecido mecanismos que aseguran que el acceso del PDI y el PAS, su formación interna y la gestión de los asuntos relacionados con él, se realizan de forma controlada y con la garantía de cumplimiento de los requisitos y tareas que le son propias.

Para ello, ISDI:

- Se dota de procedimientos que permiten recoger, procesar y valorar la información relativa a las necesidades del PDI y del PAS (perfil del puesto, competencias mínimas requeridas...).
- Establece una Política del Personal que define qué tipo de profesional y con qué características puede acceder a trabajar en el centro.
- Cuenta con medios para conocer, recoger y analizar la información sobre el ejercicio de las competencias y los resultados actuales de su PDI y PAS, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.



- Tiene establecida una metodología de trabajo que permite controlar, revisar de forma periódica, y mejorar continuamente su política de personal y sus actuaciones relacionadas con éste.

Para cumplir con estas obligaciones, el Centro cuenta con los siguientes procedimientos documentados en el MSIGC:

- *Actas académicas. Diseño de la oferta académica y modificación de las titulaciones*
- *Certificados académicos*
- *Expedición de títulos*
- *Gestión de expedientes*
- *Gestión de la bolsa de empleo*
- *Gestión de la bolsa de prácticas*
- *Gestión de la red profesional*
- *Gestión de la reputación*
- *Inserción laboral, empleabilidad y satisfacción del egresado*
- *Matriculación*
- *Medición de la satisfacción del alumnado*
- *Orientación profesional*
- *Reconocimiento de créditos*
- *Resultados académicos*
- *Revisión del sistema*
- *Selección y admisión*
- *Sugerencias, quejas y reclamaciones*
- *Guía académica, operativa y ejecución de las titulaciones*

# **CAPÍTULO 8 RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

## **1. Objeto.**

El objeto del presente documento es mostrar los mecanismos con los que ISDI gestiona de manera adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados de la misma y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática.

## **2. Ámbito de Aplicación.**

Todos los recursos materiales y servicios necesarios para garantizar el desarrollo adecuado de la actividad docente de las titulaciones de las que es responsable el Centro.

## **3. Documentación de Referencia.**

La documentación en que se basa el desarrollo de este capítulo es:

- Normas de Organización y Funcionamiento de ISDI.
- Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad y Manual de Procedimientos del SIGC de ISDI.
- Guía académica de ISDI.

## **4. Desarrollo.**

ISDI es consciente de que no para alcanzar sus mejores resultados en el proceso de enseñanza - aprendizaje en sus titulaciones, debe gestionar de forma adecuada sus recursos materiales y servicios, y para ello se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales, para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los alumnos.

Por esta razón, ISDI:

- Dispone de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Cuenta con procedimientos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Tiene definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal de administración y servicios.
- Ha establecido como se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.

- Tiene establecidos 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 servicios.
- Ha establecido procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés, la gestión de los recursos materiales, y la prestación de servicios.
- Dispone de un procedimiento para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

Para cumplir estas funciones, el SIGC del Centro, cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- *Actas académicas. Diseño de la oferta académica y modificación de las titulaciones*
- *Certificados académicos*
- *Expedición de títulos*
- *Gestión de expedientes*
- *Gestión de la bolsa de empleo*
- *Gestión de la bolsa de prácticas*
- *Gestión de la red profesional*
- *Gestión de la reputación*
- *Inserción laboral, empleabilidad y satisfacción del egresado*
- *Matriculación*
- *Medición de la satisfacción del alumnado*
- *Orientación profesional*
- *Reconocimiento de créditos*
- *Resultados académicos*
- *Revisión del sistema*
- *Selección y admisión*
- *Sugerencias, quejas y reclamaciones*
- *Guía académica, operativa y ejecución de las titulaciones*

# **CAPÍTULO 9 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

## **1. Objeto.**

En este documento se presenta la forma en que ISDI garantiza que se miden, analizan y utilizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral, los resultados del desempeño y de la percepción de los grupos de interés sobre el cumplimiento de los compromisos del Centro (satisfacción de los grupos de interés), así como la manera de tomar decisiones a partir de los mismos para la mejora del servicio prestado y de la calidad de las enseñanzas impartidas.

## **2. Ámbito de Aplicación.**

Las titulaciones que se imparten en el centro y de las que es responsable, así como todo el personal implicado en las mismas.

## **3. Documentación de Referencia.**

La documentación en que se basa el desarrollo de este capítulo es:

- Guía Académica de ISDI.
- Normas de Organización y Funcionamiento de ISDI.
- Manual del SIGC y Manual de Procedimientos del SIGC de ISDI.

## **4. Desarrollo.**

ISDI mide, analiza, procesa y tiene en cuenta los resultados de sus servicios, especialmente de la formación. Para esto se dota de procedimientos documentados que describen, desde la toma de datos hasta el uso de los resultados en la toma de decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas.

En consecuencia, el centro:

- Dispone de mecanismos que permiten obtener información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés (Alumnos, PDI y PAS) en relación con la calidad del servicio prestado (especialmente con la enseñanza), sobre los resultados del aprendizaje y sobre la percepción de los grupos de interés sobre el cumplimiento de los compromisos adoptados.
- Posee instrumentos para la recogida de la información acerca de los resultados obtenidos por los alumnos, su inserción laboral como egresados y la satisfacción con los servicios proporcionados.
- Ha definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados como de la fiabilidad de los datos obtenidos.
- Ha determinado la forma de introducir mejoras en los resultados.
- Ha establecido los procedimientos documentados que regulan la toma de decisiones relacionadas con los resultados.

- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indica cómo se debe rendir cuentas a los grupos de interés antes citados.

Para cumplir con estas obligaciones, ISDI cuenta con los siguientes procedimientos:

- *Actas académicas. Diseño de la oferta académica y modificación de las titulaciones*
- *Certificados académicos*
- *Expedición de títulos*
- *Gestión de expedientes*
- *Gestión de la bolsa de empleo*
- *Gestión de la bolsa de prácticas*
- *Gestión de la red profesional*
- *Gestión de la reputación*
- *Inserción laboral, empleabilidad y satisfacción del egresado*
- *Matriculación*
- *Medición de la satisfacción del alumnado*
- *Orientación profesional*
- *Reconocimiento de créditos*
- *Resultados académicos*
- *Revisión del sistema*
- *Selección y admisión*
- *Sugerencias, quejas y reclamaciones*
- *Guía académica, operativa y ejecución de las titulaciones*

# CAPÍTULO 10 INFORMACIÓN PÚBLICA

## 1. Objeto.

El objeto del presente documento es indicar cómo ISDI garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones y programas de formación.

## 2. Ámbito de Aplicación.

Como se ha comentado con anterioridad, el ámbito de aplicación abarca todas las titulaciones que se imparten y de las que es responsable este Centro.

## 3. Documentación de Referencia.

La documentación en que se basa el desarrollo de este capítulo es:

- Guía académica de ISDI.
- Guías y Manuales de la FM+D.
- Manual del SIGC y el Manual de Procedimientos del SIGC de ISDI.

## 4. Desarrollo.

El Centro dará visibilidad a la información sobre sus titulaciones, para lo que contará con los mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada, relativa a las titulaciones y los programas de formación.

En consecuencia, ISDI:

- Dispondrá de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determinará un procedimiento para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro) acerca de:
  - Oferta formativa.
  - Objetivos y planificación de las titulaciones.
  - Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
  - Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas académicas externas)
  - Felicitaciones, reclamaciones, quejas y sugerencias.
  - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de administración y servicios.
  - Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
  - Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).

- Definirá cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés y tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Determinará los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por el Centro.

# CAPÍTULO 11 PROCESOS CITADOS EN EL MSIGC

ISDI cuenta con los procesos enumerados a continuación que complementan, articulan y desarrollan los anteriores procedimientos certificados por Cualificam.

- *Actas académicas. Diseño de la oferta académica y modificación de las titulaciones*
- *Certificados académicos*
- *Expedición de títulos*
- *Gestión de expedientes*
- *Gestión de la bolsa de empleo*
- *Gestión de la bolsa de prácticas*
- *Gestión de la red profesional*
- *Gestión de la reputación*
- *Inserción laboral, empleabilidad y satisfacción del egresado*
- *Matriculación*
- *Medición de la satisfacción del alumnado*
- *Orientación profesional*
- *Reconocimiento de créditos*
- *Resultados académicos*
- *Revisión del sistema*
- *Selección y admisión*
- *Sugerencias, quejas y reclamaciones*

Todos estos procesos se encuentran accesibles [aquí](#).

Finalmente, se pone a disposición la Normativa y funcionamiento interno de ISDI que se puede encontrar en la [Guía Académica de ISDI](#).