

# INFORME DE REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD -SGIC- CURSO 2024-25

La escuela Spain Business School (SBS) cuenta con un Sistema de Interno de Garantía de Calidad (SIGC) para los programas Másteres Profesionales cuyo diseño está certificado por la Fundación para el conocimiento Madri+D desde el 29 de noviembre de 2022 en el marco del programa CUALIFICAM. El SIGC es instrumento que permite realizar el seguimiento continuo de las titulaciones y definir las acciones de mejora que orientan a los programas hacia la excelencia. La implantación del SIGC se inicio en el curso académico 2022-23 y en la actualidad se encuentra implantado en las titulaciones de Máster Profesional impartidos por la escuela. El SIGC describe los procesos básicos para el desarrollo de la garantía de calidad de los programas.

Los documentos que integran y explican el SIGC son:

- Manual del sistema de calidad
- Mapa de procesos
- Catálogo de procesos

Esta memoria de revisión del Sistema de Calidad se centra para el curso académico recién terminado.

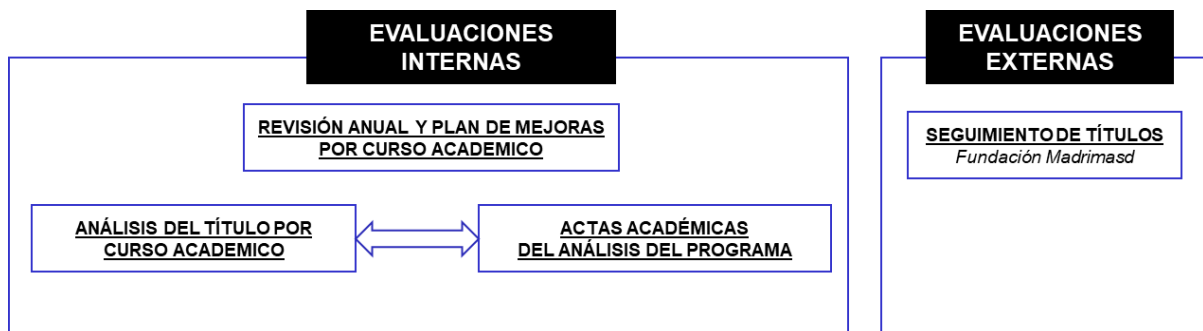


Figura: Esquema del sistema de Garantía de Calidad

El SGIC describe los procesos básicos para el desarrollo de la garantía de la calidad de los programas Máster Profesional y propone una Informe de Seguimiento anual (memoria) 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.

El presente documento tiene por objeto realizar la revisión anual del sistema SGIC en forma establecida en el proceso PO10. Se pretende con ello:

- Evaluar el grado de desarrollo del SGIC
- Evaluar el grado de implementación y eficacia
- Identificar mejoras a la eficiencia del sistema
- Planificar e implantar acciones de mejora

Este documento constituye el instrumento de rendición de cuentas del despliegue del SGIC y supone por lo tanto la revisión anual del propio sistema con la incorporación de mejoras que su uso aconseje.

Para la realización del informe nos basamos en:

- Guía de Máster Profesional Cualificam versión 01 (Feb 2023)
- Documento de revisión de dimensiones 1, 2, 3 y 4
- Lista de comprobación del sistema
- Memorias anuales de programas

**Fecha del informe: 10/09/2025**

## Contenido

Adecuación y eficiencia del SGIC.....	4
Resumen de fortalezas y debilidades .....	5
Propuestas de mejora para el curso .....	6
Propuestas de mejora ejecutadas del curso anterior.....	7
Preauditoria.....	7
1. Resumen ejecutivo .....	7
2. Metodología y alcance .....	8
3. Datos .....	8
4. Revisión por Dimensiones (CUALIFICAM).....	8
5. Fortalezas, Debilidades, Oportunidades, Amenazas (FODA).....	10
6. Plan de mejora 2025–2026 (SMART + RACI) .....	10
7. Conclusión .....	11
Otros Anexos .....	12



## Adecuación y eficiencia del SGIC

El SGIC ha permitido el análisis del desarrollo de las titulaciones y su mejora continua. Además, a través de sus procesos se han generado la información e indicadores necesarios para la garantía de calidad de los programas formativos. Están funcionando 4 comisiones académicas, una por cada título., que han realizado dos sesiones a lo largo del curso, donde se han analizado aspectos relacionados con el perfil de acceso, resultados de aprendizaje, prácticas académicas entre otros datos.

El SGIC es coordinado por la comisión compuesta actualmente por:

- Carmen Luna. Responsable de calidad y Fundación SBS
- Anabel Conesa. Jefatura de alumnos
- M. Ángel Blanco Cedrún. Rector y Director Gerente

La comisión se reunirá para analizar los resultados del presente documento de informe anual y aprobará el mismo junto con su difusión.

El equipo de dirección y los departamentos de la Escuela están implicados, con un liderazgo claro, en el seguimiento y mejora continua de sus programas formativos. Existe, como he indicado antes, una comisión de Calidad, que analiza la calidad, propone las directrices y las acciones en materia de calidad.

Los objetivos de calidad de la SBS, se enfocan en asegurar la excelencia en todas sus actividades, desde la enseñanza hasta la gestión, con un enfoque en la mejora continua y la satisfacción de la comunidad universitaria y la sociedad en general. Estos objetivos se materializan a través de su Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC-SBS), que incluye la evaluación periódica de las titulaciones, el seguimiento de los resultados y la implementación de acciones correctivas cuando sea necesario según la SBS.

Algunos de los objetivos clave son:

- **Mejora continua:** La SBS busca constantemente la mejora de sus procesos y servicios, tanto en la enseñanza como en la gestión, a través de la evaluación continua y la implementación de acciones correctivas.
- **Calidad en la enseñanza:** Ofrecer una educación de calidad, reconocida por rankings y acreditaciones, y proporcionar recursos educativos abiertos y gratuitos, además de becas y apoyo a los estudiantes.
- **Satisfacción de la comunidad universitaria:** La universidad se preocupa por la satisfacción de estudiantes, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS).
- **Transparencia y rendición de cuentas:** Publicar datos e indicadores que reflejen la evolución de las titulaciones y el rendimiento de los estudiantes, promoviendo la transparencia y la confianza en la universidad.
- **Compromiso con la sociedad:** La SBS busca contribuir al desarrollo de la sociedad a través de la formación de profesionales competentes y la generación de conocimiento relevante según la SBS.

El Comité de Calidad de la SBS es el encargado de fomentar estos objetivos y de realizar el seguimiento de los mismos, asegurando que se cumplan las metas establecidas y se implementen las acciones necesarias para la mejora continua.

La SBS posee una **política y objetivos de calidad que difunde** junto a sus programas formativos entre sus grupos de interés. La SBS consulta periódicamente a los grupos de interés y ha adaptado la

encuesta a estudiantes sobre su satisfacción con la docencia para que cubra los distintos aspectos requeridos en la definición del SGIC.

En este aspecto de calidad cabe destacar que SBS ha obtenido a certificado ISO 9001 en julio de 2025. [https://www.spainbs.com/portal-de-transparencia/docs/iso/ISO-9001\\_2015.pdf](https://www.spainbs.com/portal-de-transparencia/docs/iso/ISO-9001_2015.pdf)

SBS **analiza anualmente los datos** de los indicadores de los programas formativos, establecen propuestas de mejora y designan a los responsables que las gestionen. El seguimiento interno de las titulaciones ha sido realizado a partir de los mecanismos de control de calidad de las titulaciones definidos en el SGIC.

El **mapa de procesos y catalogo** está compuesto por 18 procesos que han sido todos revisado a fecha de octubre 2024 y se encuentran publicados tanto en la web de Cualificam como en la propia de SBS.

Los **resultados de la formación** se realizan por programa y curso académico y tras su aprobación son publicados en la web de SBS.

Para el **estudio de la satisfacción** existen consultas periódicas para medir la satisfacción tanto del profesorado como del personal de administración y servicios y de los estudiantes. Todos los estudiantes son encuestados, para conocer su satisfacción, sobre todas las asignaturas que han cursado, las prácticas en empresas que hayan realizado y sobre la satisfacción con el programa formativo una vez que lo han finalizado. Se detallan los datos en los informes de cada titulación.

SBS analiza periódicamente las quejas y sugerencias recibidas tanto de profesores como de estudiantes. Existe un procedimiento de quejas y sugerencias.

En base a todos los datos recogidos, SBS realiza acciones correctoras para la mejora.

Como se ha indicado anteriormente todos los datos son publicados y son público. Para ello, se ha desarrollado una nueva web de Calidad en los Estudios con información más completa y accesible sobre el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la SBS: sistema SGIC, indicadores de Calidad, Memorias Académicas y Comisiones académicas de las diferentes titulaciones, etc. Se ha habilitado igualmente el portal de transparencia SBS <https://www.spainbs.com/portal-de-transparencia/>

## Resumen de fortalezas y debilidades

Las **fortalezas** son las siguientes:

- Reuniones periódicas que analizan los datos de los indicadores de los programas formativos y establecen propuestas de mejora.
- Generación de series históricas de indicadores de las titulaciones que permiten dar respuesta a procesos externos de evaluación, acreditación y procesos de acreditación internacional futuros.
- Información pública de las titulaciones y mejora de la web de calidad y de la Intranet de calidad.
- Es un sistema eficaz y sostenible que está ayudando a mejorar la cultura de la calidad entre todos los grupos de interés de la comunidad.
- ISO 9001 cumplida
- ISO 14001 cumplida
- QS Stars en proceso de auditoria (sept 25)

Las **debilidades detectadas** son las siguientes:

- Procesos de obtención de datos por lo que se ha solicitado un conjunto de desarrollos informáticos sobre los sistemas SBS para su extracción automatizada o lo más automatizada posible.
- Proceso automatizado de actas
- Niveles de abandono.

La **revisión del SGIC** se está orientando para dar respuesta a los criterios de CUALIFICAM, así como a la identificación de la implantación del SGIC de forma independiente a nivel de Centro. Para ello se revisarán los siguientes aspectos:

- Organización del SGIC: se reorganizarán y simplificarán los procesos para dar respuesta a los criterios CUALIFICAM, de una forma sencilla pero eficiente.
- Revisión del alcance los procesos de tal manera que todos los Centros/Títulos cumplan los requisitos de implantación para la certificación de la implantación del SGIC.
- Formatos de procesos: actualizándolos y simplificándolos con el fin que sean más concretos de manera que facilite su mantenimiento.

## Propuestas de mejora para el curso

Programas afectados	Mejora propuesta	Estado reportado 24-25
MBA+, MMD+, MAWBD+, MDB	Pasar la auditoría QS Stars	En proceso de auditoría
MBA+, MMD+, MAWBD+, MDB	Portal de transparencia (web)	Completado
MBA+, MMD+, MAWBD+, MDB	Portal específico de becas	Completado
MBA+, MMD+, MAWBD+, MDB	“Vive la SBS” (red/clubs profesionales)	Completado
MBA+, MMD+, MAWBD+, MDB	Mejorar la automatización/gestión de actas	Propuesta (sin indicador)
MBA+, MDB	Informes periódicos para minimizar abandonos	Propuesta
MBA+	Mejorar captación ES/UE	Propuesta
MAWBD+	Mejorar asignatura “Exploración del dato (GA4/GTM)”	Propuesta

## Propuestas de mejora ejecutadas del curso anterior

Programas afectados	Mejora (curso anterior)	Estado 24-25
MMD+, MAWBD+, MDB	Automatización/gestión de actas	Parcial (en desarrollo/versión preliminar)
MBA+, MMD+, MDB	Automatización/registro de tutorías	Completada
MBA+, MMD+, MAWBD+, MDB	Encuestas a profesorado	Completada
MBA+, MMD+, MAWBD+	Bolsa de empleo/prácticas (acercamiento/calidad)	Completada
MBA+, MAWBD+, MDB	Refuerzo del claustro (nuevos profesores / más doctores)	Completada
MBA+, MMD+, MAWBD+, MDB	Certificaciones ISO 9001 y 14001	Completada
MBA+, MMD+, MDB	Proyecto Alumni	No iniciado / Pendiente (objetivo 25-26)
MMD+, MDB	Cambios curriculares en asignaturas (Mkt PPC / Emprendimiento)	Completada

## Preauditoria

Realizada el 9/09/2025 por M. Ángel Blanco Cedrún

### 1. Resumen ejecutivo

**Dictamen global del SGIC (2024–2025): Cumplimiento sustancial** de los procesos del SGIC en los cuatro programas, con **SLAs dentro de objetivo** (admisión, matrícula, certificados y títulos ≤5 días hábiles) y **0 reclamaciones registradas**. Se constatan **mejoras en digitalización de actas** (registro en sistema) y **madurez en reconocimiento de créditos** (especialmente prácticas), así como **ratios profesor/tutor muy favorables**.

### Alertas y focos de mejora 2025–26:

- **Retención y graduación en MDB** (abandono 27%, graduación 73%): activar plan de tutorías por hitos y refuerzo de acompañamiento.
- **Cobertura total de plazas** (MMD 93%): optimizar lista de espera y backfill.
- **Automatización completa de actas** (firma digital e integración plena en campus).
- **Empleabilidad y trazabilidad longitudinal** (T0/T+6/T+12): sistematizar CRM/ATS y medición homogénea.
- **Diversificación geográfica de captación (ES/UE)** para reducir dependencia de no-UE.

## 2. Metodología y alcance

- Revisión documental de los informes 24–25 de los cuatro programas; contraste con actas por Dimensión (D1–D4); análisis de indicadores del cuadro de mando y evidencias (reconocimientos, actas, certificados, títulos, ofertas y coberturas de empleo).
- Valoración conforme a CUALIFICAM v01 y a los **elementos esenciales** por Dimensión.
- Criterios de verificación: cumplimiento de SLAs, eficacia de procesos, resultados académicos y de inserción, satisfacción y gestión de quejas.

## 3. Datos

KPI 24-25	MBA+	MMD+	MAWBD+	MDB
Plazas ofertadas	65	30	35	15
Alumnos matriculados	68	28	36	15
Ocupación (matr./plazas)	105%	93%	103%	100%
Admisiones aprobadas	97%	49%	98%	31%
Confirmación adm./matr.	3 / 3 días	3 / 3 días	2 / 2 días	3 / 3 días
Reconocimiento <b>prácticas</b> (solicit./conced.)	63 / 63	26 / 26	29 / 29	11 / 11
Reconocimiento <b>asignaturas</b> (solicit./conc.)	5 / 5	1 / 1	0 / 0	6 / 6
Tiempo res. reconocimiento	4-5 días	5 días	4 días	3 días
Reclamaciones (totales)	0	0	0	0
Actas: emisión→firma	5 días	5 días	5 días	5 días
Certificados: emisión	4 días	4 días	4 días	4 días
<b>Abandono</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>27%</b>
<b>Graduación</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>73%</b>
Bolsa de empleo: ofertas	63	50	61	35
Empleo cubierto (sobre ofertas)	0	20	13	7

## 4. Revisión por Dimensiones (CUALIFICAM)

### 4.1 Dimensión 2 – Procesos académicos y administrativos

- **Admisión y matrícula:** SLAs  $\leq 5$  días en los cuatro programas; ocupación  $\geq 100\%$  en MBA, MAWBD y MDB; MMD al 93% (mejora prevista con lista de espera dinámica y backfill técnico).
- **Reconocimiento de créditos:** práctica consolidada con tramitación ágil ( $\leq 5$  días) y **100%** de concesiones en prácticas cuando procedía; menor volumen en asignaturas salvo MDB (6/6) y MBA (5/5).
- **Gestión de expedientes:** bajas residuales; destaca **MDB** con 4 bajas (27%).

- **Actas/Certificados/Títulos:** tiempos dentro de SLA (5/4/5 días); **avance** en registro y petición de integración total en campus (firma digital y trazabilidad).
- **Reclamaciones:** 0 en los cuatro programas.

**Valoración D2:** (Cumplimiento completo/sustancial).

**Mejoras 25–26:**

1. Firma digital e integración 100% de actas;
2. Lista de espera y backfill (+5%) para MMD;
3. Procedimiento de alerta temprana de riesgo de baja (MDB).

#### 4.2 Dimensión 3 – Profesorado y programa de formación

- **Claustro y tutorización:** ratios muy favorables; incremento de **doctores** en MBA (50%) y MMD (27%); en MAWBD (19%) y MDB (22%) con claustros amplios ( $\geq 15$ ) y tutorización 1:1–1:7 según programa.
- **Prácticas curriculares:** volumen **bajo** por alto reconocimiento (perfil con experiencia), pero se mantienen convenios activos y cobertura suficiente para quien las realiza (p. ej., MAWBD con 7 prácticas realizadas; MMD con 2; MDB con 4).
- **Orientación profesional:** atención del 100% de las solicitudes y dinamización de **bolsa de empleo** (ofertas en alza en MMD y MDB; MAWBD con  $\approx 50$  y 13 coberturas, aún en curso).

**Valoración D3:** (Cumplimiento completo/sustancial).

**Mejoras 25–26:**

1. CRM/ATS de empleabilidad integrado con campus para trazabilidad T0/T+6/T+12;
2. Refuerzo de mentoring y eventos *networking* por programas.

#### 4.3 Dimensión 4 – Resultados

- **Rendimiento:** muy positivo en **MMD** y **MAWBD** (graduación 100%, abandono 0%); **MBA** con resultados altos (96% y 4%); **MDB** con desviación (73% y 27%).
- **Inserción laboral:** datos **preliminares** por fecha de corte (septiembre); MMD 50 ofertas y 20 coberturas (40%); MDB 35 y 7 (20%); MAWBD  $\approx 50$  y 13 (en curso).
- **Satisfacción:** estable según encuestas internas (detalle en anexos del cuadro de mando); foco docente específico en asignaturas con mejora continua.

**Valoración D4:** (Cumplimiento completo/sustancial)., con **condición de seguimiento reforzado** en MDB (retención y graduación).

#### 4.4 Dimensión 1 – Diseño del programa

- **Coherencia MECES 3** y estructura 60–120 ECTS, con  $\geq 12$  ECTS prácticas y  $\geq 6$  ECTS TFM; información pública y procesos normalizados.
- **Internacionalización de cohortes** (alto % no-UE); oportunidad de **aumentar ES/UE** y de reforzar inducción inicial para mejorar adaptación.

**Valoración D1:** (Cumplimiento completo).

**Mejoras 25–26:**

1. Plan de captación ES/UE a 3 años (+5 pp/año);
2. Inducción reforzada (servicios, visado, empleabilidad) para perfiles internacionales.

5. Fortalezas, Debilidades, Oportunidades, Amenazas (FODA)

**Fortalezas:** SLAs consistentes; 0 reclamaciones; reconocimiento de créditos ágil; claustros sólidos; ratios tutoría; activación de bolsa de empleo.

**Debilidades:** Automatización incompleta de actas; dependencia de captación no-UE; cobertura de plazas subóptima en MMD; desviación de retención en MDB; trazabilidad longitudinal de empleo no homogénea.

**Oportunidades:** CRM/ATS de empleabilidad; acuerdos empresa; captación ES/UE; alumni mentoring; microcredenciales; ranking/reputación.

**Amenazas:** Riesgos de visado; variabilidad de demanda; competencia global; cambios regulatorios

6. Plan de mejora 2025–2026 (SMART + RACI)

**Línea A — Automatización de procesos**

- **A1. Actas 100% digitales** (firma, roles, auditoría; API campus). *Meta:* ≥95% actas con firma digital; *SLA firma:* ≤3 días. *Resp.:* TI (R), Secretaría Académica (A), Calidad (C). *Plazo:* Q1–Q2.
- **A2. Cuadro de mando SGIC 2.0** (actualización mensual; trazabilidad). *Meta:* cobertura ≥95% KPIs. *Resp.:* Calidad (R), TI (C). *Plazo:* Q1–Q3.

**Línea B — Empleabilidad y prácticas**

- **B1. CRM/ATS empleabilidad** (pipeline ofertas, matching, reporting T0/T+6/T+12). *Meta:* cobertura ofertas: ≥60% T+3, ≥75% T+6; empleabilidad T+6 ≥90%. *Resp.:* SOPP (R), TI (C), Coordinaciones (C). *Plazo:* Q1–Q2.
- **B2. Alianzas empresa** (≥25 nuevos convenios: 20 pymes + 5 grandes). *Meta:* convenios activos ≥30/curso. *Resp.:* SOPP (R). *Plazo:* Q1–Q4.

**Línea C — Retención y éxito académico**

- **C1. Tutorías por hitos** (1–3–6–9 meses) con alerta temprana. *Meta:* abandono ≤5% en todos los programas; reducción MDB ≥20 pp. *Resp.:* Coordinaciones (R), Tutores (R), Calidad (C). *Plazo:* Q1–Q4.
- **C2. Inducción reforzada** para perfiles internacionales (servicios, visa, empleo). *Meta:* abandono no-UE ≤5%. *Resp.:* Admisiones (R), Coordinaciones (C). *Plazo:* Q1–Q2.

**Línea D — Captación y mix de cohortes**

- **D1. Plan ES/UE 2025–28** (ferias, portales, acuerdos). *Meta:* +5 pp ES/UE anual; MMD ocupación 100% ±5%. *Resp.:* Marketing (R), Admisiones (C). *Plazo:* Q1–Q4.

**Línea E — Calidad docente y mejora continua**

- **E1. Programa de mejora docente** (observación entre pares, rúbricas, microlearning). *Meta:* +0,3 en satisfacción de asignaturas focales; tasa de aprobado  $\geq 95\%$ . *Resp.:* Dirección Académica (R), Profesorado (R). *Plazo:* Q2–Q4.

## 7. Conclusión

El SGIC de SBS mantiene un **alto nivel de eficacia** en 2024–2025 con resultados académicos muy satisfactorios en tres programas y una **desviación significativa en MDB** que se aborda con acciones específicas. Las líneas A–E definen un **plan de mejora** verificable para 2025–2026, manteniendo el dictamen de **cumplimiento sustancial** y el compromiso de transparencia.

## Otros Anexos

- Informe anual de programa MBA
- Informe anual de programa MMD
- Informe anual de programa MAWBD
- Informe anual de programa MDB
- Excel de Indicadores