	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA01
---	-----------------------------	-------------


PA 01 PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL SGIC

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Seguimiento y medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Diagrama de flujo

ANEXOS


- Anexo 1. Listado de procesos del SGIC
- Anexo 2. Formato de la portada del documento de un proceso
- Anexo 3. Formato para el registro de resultados de indicadores
- Anexo 4. Tabla de símbolos para diagramas de flujo de los procesos

Elaboración: Director UTC Fecha: 11/01/2011	Revisión: Decano/ Vicerrector con competencias en materia de Calidad Fecha:18/01/2011	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 18/01/2011
---	---	---

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA01
---	-----------------------------	-------------

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	15/10/2009	Edición inicial
01	10/03/2010	Revisión Vic. Calidad
02	10/06/2010	Revisión Vic. Calidad
03	18/01/2011	Informe AQU
04	16/09/2019	Actualización del proceso e indicadores
05	03/12/2025	Actualización del proceso, normativas, indicadores, evidencias y anexos

Barcelona, a 3 de diciembre de 2025

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA01
---	-----------------------------	-------------

1. OBJETO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante, UAO CEU) elabora, revisa, aprueba y gestiona tanto los procesos que integran el Sistema de Garantía de Calidad (en adelante, SGIC) como la documentación que este genera.

Asimismo, el proceso garantiza que la documentación se mantenga actualizada, legible, fácilmente identificable y disponible en los puntos de uso pertinentes para los distintos grupos de interés. También asegura la trazabilidad de los cambios realizados y el estado de revisión de cada documento.


Además, establece los mecanismos necesarios para la gestión de las evidencias y registros derivados de la aplicación del SGIC, incluyendo su identificación, almacenamiento, protección y periodo de retención.

2. ALCANCE

Este proceso se aplica a todos los documentos que integran el SGIC de la UAO CEU y a sus evidencias e indicadores asociados.

2.1 Grupos de interés

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes	<p>Colectivo representado a través de los delegados y delegadas de estudiantes de cada grupo, titulación, facultad y de universidad. Participan en la Comisión Interna de Calidad de la Universidad (CICU) y la Comisión Interna de Calidad (CIC) de cada centro, Junta de Facultad, etc.</p> <p>Formulan sus opiniones y sugerencias a través de los canales establecidos en el Proceso para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (PA05). Acceden a la información pública en los soportes y canales propios, tal y como se establece en el Proceso de Información Pública y rendición de cuentas (PA10).</p>
Consejo de Gobierno de la UAO CEU	<p>Como responsable último de gobierno de la Universidad, es receptor de la información acerca de este proceso.</p> <p>Rinde cuentas al Patronato de la Universidad.</p>
Personal Docente e Investigador (PDI)	<p>Representados a través de los elegidos entre los docentes para los diferentes órganos colegiados.</p> <p>Participan en la CICU y la CIC de cada centro, Junta de Facultad, Consejo de Departamento, Comisión de Igualdad, etc.</p>
Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)	<p>Representados a través de los elegidos entre el PTGAS para los diferentes órganos colegiados.</p> <p>Participan en la CICU y la CIC de cada centro, Junta de Facultad, Consejo de Departamento, Comisión de Igualdad, etc.</p>
Empleadores y sociedad en general	<p>Representados en el Consejo de Gobierno de la UAO CEU.</p> <p>La información relativa a la gestión documental del SGIC está a disposición en soportes y canales propios.</p>

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA01
---	-----------------------------	-------------

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta para la gestión documental del SGIC son:

- **EEES-03** [Criterios y Directrices de Aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior](#) (*European Standards and Guidelines for Quality Assurance of Higher Education*, ESG 2015).
- **MEC-24** Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios (*RD 420/2015*).
- **MEC-31** Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios (*RD 640/2021*).
- **MEC-32** Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad (*RD 822/2021*).
- **MEC-33** Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, por la que se modifica la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, de Universidades (*LOSU 2/2023*).
- **MEC-38** Real Decreto 905/2025, de 7 de octubre.
- **BOE-04** RESOLUCIÓN de 3 de marzo de 2022, del Ministerio de Universidades, recoge los aspectos que se deben considerar en la certificación de SGIC en centros universitarios.
- **AQU-12** [Guía para la certificación de sistemas internos de garantía de calidad en centros de educación superior](#) elaborada por la agencia de calidad AQU (octava revisión, octubre 2023 - errores lingüísticos corregidos febrero 2024).
- **UAO-04** Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UAO CEU (*MSGIC-UAOCEU*).
- Programa AUDIT (ANECA, AQU).

4. DEFINICIONES


Garantía de calidad: Atención sistemática, estructurada y continua a la calidad, garantizando su mantenimiento y mejora continua.

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una institución y desarrolla cada uno los procesos que lo constituyen.

Evidencia: Prueba documental de la realización de una actividad, que demuestra la veracidad de los datos aportados.

Indicador: Dato que permite medir el estado de una situación o de un aspecto específico en un momento y contexto determinados. Habitualmente se expresa en forma de resultados (porcentajes, tasas, etc.) y tiene como objetivo sintetizar la información procedente de distintos parámetros o variables, ya sean cualitativas o cuantitativas, que influyen en la situación que se desea analizar.

Proceso: Conjunto de acciones o actividades que tienen un orden o secuencia determinados y donde se ha definido una situación inicial de partida y la situación o estado final al que se pretende llegar.

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA01
---	-----------------------------	-------------

5. DESARROLLO

5.1 Generalidades

Cualquier documento del SGIC de la UAO CEU entra en vigor en el momento de su aprobación definitiva por el órgano competente, tanto si se trata de un documento de nueva creación como de una modificación de uno ya existente.

En este último caso, al documento se le asigna un nuevo estado de revisión, junto con la fecha de aprobación correspondiente. La versión inicial se identifica como edición "00", y cada revisión posterior incrementa correlativamente esta numeración (01, 02, 03, etc.), lo que garantiza un control riguroso de su trazabilidad y evolución.

5.2 Documentación del SGIC

La documentación directamente asociada al SGIC de la UAO CEU está constituida por:

- El [Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad](#) (en adelante MSGIC), estructurado en cuatro capítulos y anexos, donde se describen las características principales del sistema; objetivos, alcance, estructura de la Universidad, grupos de interés, sus cauces de participación en el sistema, documentación aplicable y glosario,
- La documentación asociada y generada (evidencias) en cada proceso,
- Los indicadores asociados a cada proceso.

Para la gestión centralizada de la documentación asociada al SGIC, se emplea un sistema de carpetas compartidas en red (*SharePoint*) para recoger y organizar las evidencias generadas por la aplicación del SGIC.

La documentación del SGIC incluye además los siguientes documentos:

- listado de evidencias del SGIC,
- listado de indicadores del SGIC,
- listado de normativas aplicables al SGIC,
- informe de revisión de procesos del SGIC

En el listado de evidencias del SGIC, se identifica el contenido de cada evidencia, así como los responsables de su elaboración, recopilación, custodia y archivo. Las evidencias deben archivar de manera que se facilite su acceso y permanecer archivadas, como mínimo, hasta la siguiente visita de certificación de la implantación del SGIC. En el caso de aquellas evidencias sujetas a legislación específica, deben conservarse durante el periodo que dicha normativa establezca.

En la [página web de la Universidad](#) se publica la versión actualizada de todos los documentos del SGIC. Cuando un documento deja de estar en vigor, el/la responsable de la unidad operativa que gestiona el proceso lo notifica a la UTC, que guarda una copia en soporte informático al menos hasta la siguiente visita de certificación de la implantación del SGIC.

El acceso a los archivos está restringido a los órganos y/o personas que se indican a continuación:

- miembros del Patronato,
- miembros del Consejo de Gobierno,
- directores de Departamento,
- director del Área de Personas,
- miembros de la UTC,
- responsables de la custodia, según lo establecido documentalmente.

5.3 Documentación de procesos

Para documentar los diferentes mecanismos o procesos necesarios que garantizan la calidad de la formación universitaria, la UAO CEU dispone del MSGIC. En este manual se recoge, para cada proceso, una descripción estructurada de los siguientes elementos, conforme al ejemplo proporcionado en el presente proceso y al formato de portada recogido en el [Anexo 2](#):

1. Objeto
 2. Alcance (aplicación y grupos de interés)
 3. Referencias/Normativa
 4. Definiciones
 5. Desarrollo
 6. Seguimiento y medición
 7. Archivo
 8. Responsabilidades
 9. Diagrama de flujo
- Anexos (si procede)

Los procesos incluidos en el MSGIC se identifican inicialmente como edición “00”. Cada vez que se introducen nuevas modificaciones, se incrementa correlativamente esta numeración (01, 02, 03, etc.), lo que permite llevar un control riguroso de su trazabilidad y evolución. Las versiones anteriores se conservan en formato digital.

5.4 Codificación

Los **procesos** se codifican como P* ZZ, donde:

P* = PE, PC o PA según la tipología del proceso, ya sea estratégico, clave o de apoyo.

ZZ = Ordinal simple que identifica el proceso concreto al que se hace referencia (del 01 al 99).

Los **indicadores** se codifican como INYY-P*ZZ, donde:

IN = Indicador.

YY = Ordinal simple que señala el número de indicador (del 01 al 99).

P*ZZ = Código del proceso del que emana el indicador.

Las **evidencias** se codifican como EYY-P*ZZ, donde:

E = Evidencia.

YY = Ordinal simple que señala el número de evidencia (del 01 al 99).


P*ZZ = Código del proceso del que emana la evidencia.

Ejemplo de codificación:

Tipo	Código	Significado
Proceso	PC 02	Proceso clave 02
Indicador	IN07-PC02	Indicador séptimo del proceso PC02
Evidencia	E03-PC02	Evidencia tercera del proceso PC02

5.5 Formatos

Todos los documentos relativos al SGIC utilizan formatos estandarizados que aseguran la inclusión de la información prevista, conforme a lo establecido en los documentos de referencia correspondientes. En los anexos [2](#), [3](#) y [4](#) de este proceso se detallan los modelos o fórmulas que

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA01
---	-----------------------------	-------------

se emplean para cada tipología de documentación del SGIC, lo que garantiza la uniformidad y coherencia en su elaboración y gestión.

5.6 Responsable de un proceso

El Consejo de Gobierno asigna a cada nuevo proceso del MSGIC una persona responsable última del mismo, que suele ser un miembro del propio Consejo.

5.7 Elaboración, revisión y aprobación de un proceso

Para la elaboración de un proceso nuevo o la revisión de uno ya existente, la persona responsable última del proceso designa a un/a responsable operativo/a. Este, junto con la Unidad Técnica de Calidad (en adelante UTC), se reúne para definir los contenidos del nuevo proceso o, en el caso de revisión, identificar los cambios necesarios. A partir de esta reunión, se redacta una propuesta inicial del documento.

Una vez consensuada, dicha propuesta debe ser validada por la persona responsable última del proceso. Posteriormente, la UTC la remite a la Comisión Permanente de Calidad (en adelante, CPC) para su aprobación.

Cuando la CPC da su conformidad, el vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Calidad lo remite a Consejo de Gobierno para su aprobación.

Tras su ratificación, el director o directora de la UTC incorpora el proceso en el borrador de la Memoria de Revisión del SGIC-UAO CEU (véase [PE 04 Proceso de revisión y mejora del SGIC](#)) y actualiza el MSGIC.

Finalmente, la UTC se encarga de su difusión, conforme a lo establecido en el proceso [Proceso de Información Pública y rendición de cuentas \(PA10\)](#).


6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La UTC realiza el seguimiento, medición y mejora continua del proceso. Cada año se realiza un seguimiento por parte de la UTC de los siguientes indicadores que afectan a este proceso:

- **IN01-PA01** Número de procesos del SGIC revisados y aprobados en Consejo de Gobierno.
- **IN02-PA01** Número de nuevos procesos del SGIC aprobados en Consejo de Gobierno.
- **IN03-PA01** Número de procesos del SGIC revisados a la espera de aprobación en Consejo de Gobierno.
- **IN04-PA01** Número de nuevos procesos del SGIC a la espera de aprobación en Consejo de Gobierno.

7. ARCHIVO

Código	Identificación del registro	Responsable de la custodia
E01-PA01	Actas de la CPC	Director o directora de la UTC
E02-PA01	Actas del Consejo de Gobierno	Secretario o secretaria general
E03-PA01	Documentos del SGIC	Director o directora de la UTC
E04-PA01	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (MSGIC)	Se indica en cada proceso

 CEU Universitat Abat Oliba	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA01
---	-----------------------------	-------------

El soporte de archivo será en papel o informático, y se conservará hasta la siguiente certificación o evaluación de ANECA o AQU Catalunya.

8. RESPONSABILIDADES

Comisión Permanente de Calidad (CPC): Valida la propuesta antes de su remisión al Consejo de Gobierno para su aprobación.

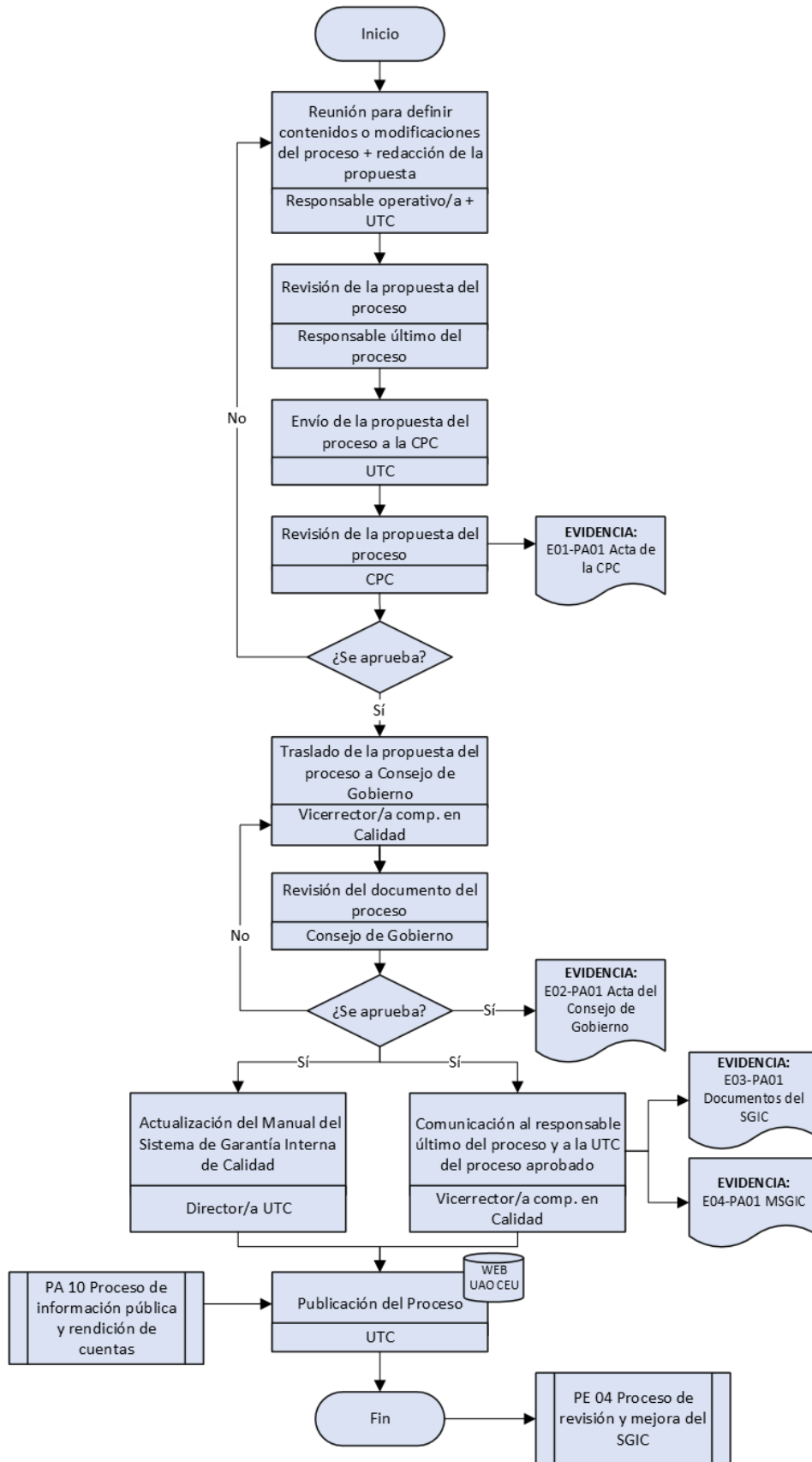
Consejo de Gobierno: Aprueba, si procede, la propuesta de un proceso del SGIC, tanto si se trata de un proceso nuevo como de una revisión.


Unidad Técnica de Calidad (UTC): Brinda soporte técnico al/la responsable operativo/a del proceso en la redacción de la propuesta inicial. Vela por la difusión de los procesos, ya sean nuevos o revisados.

Director o directora de la Unidad Técnica de Calidad (UTC): Supervisa la gestión documental. Actualiza el MSGIC con el apoyo de los/las técnicos/as de calidad de la UTC.

Vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Calidad: Es la persona responsable última de este proceso y preside la CPC. Presenta al Consejo de Gobierno las propuestas de los procesos del SGIC, ya sean de nueva creación o revisados.


9. DIAGRAMA DE FLUJO



	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA01
---	-----------------------------	-------------

Anexo 1. Listado de procesos del SGIC

Tipo de procesos	Nombre del proceso
Procesos Estratégicos (PE)	PE 01 Proceso para el establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad
	PE 02 Proceso para la definición de la política del PDI
	PE 03 Proceso para la definición de la política del PTGAS
	PE 04 Proceso de revisión y mejora del SGIC
Procesos Clave (PC)	PC 01 Proceso de diseño y aprobación de la oferta formativa
	PC 02 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes
	PC 03 Proceso de modificación de las titulaciones
	PC 04 Proceso de orientación y tutorización al estudiante
	PC 05 Proceso para la planificación y desarrollo de la enseñanza
	PC 06 Proceso de resultados del aprendizaje
	PC 07 Proceso de planificación de la movilidad
	PC 08 Proceso de gestión de la movilidad
	PC 09 Proceso de gestión y revisión de la orientación profesional
	PC 10 Proceso general de gestión de las prácticas externas
	PC 11 Proceso de inserción laboral
	PC 12 Proceso de extinción de un título
	PC 13 Proceso de seguimiento de las titulaciones
	PC 14 Proceso de acreditación de las titulaciones
	PC 15 Proceso de gestión de enseñanzas propias y de formación permanente
Procesos de Apoyo (PA)	PA 01 Proceso de gestión documental del SGIC
	PA 02 Proceso de selección e incorporación del PDI
	PA 03 Proceso de selección e incorporación del PTGAS
	PA 04 Proceso para la medida de satisfacción de los grupos de interés
	PA 05 Proceso para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
	PA 06 Proceso para la gestión de recursos materiales y servicios
	PA 07 Proceso para la formación, evaluación y promoción del PDI
	PA 08 Proceso para la formación y evaluación del PTGAS
	PA 09 Proceso para la gestión de convenios con organizaciones
	PA 10 Proceso de información pública y rendición de cuentas
	PA 11 Proceso de medición de los resultados
	PA 12 Proceso de análisis y mejora continua de los resultados

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA01
---	-----------------------------	-------------

Anexo 2. Formato de la portada del documento de un proceso

CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO


1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Seguimiento y medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Diagrama de flujo

ANEXOS *(si procede)*

Anexo 1. *(título del anexo)*

Anexo 2. *(título del anexo)*

Elaboración: Fecha:	Revisión: Fecha:	Aprobación: Fecha:
--	---	---

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA01
---	-----------------------------	-------------

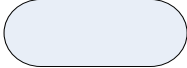



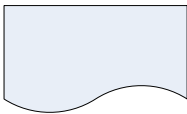
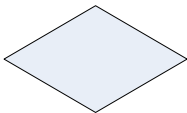

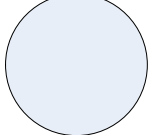

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación

Barcelona, a XX de XX de 202X

Anexo 3. Formato para el registro de resultados de indicadores

Código indicador	Definición del indicador	Valor del período anterior <i>(Curso X-1)</i>	Valor del último período <i>(Curso X)</i>

Anexo 4. Tabla de símbolos para diagramas de flujo de los procesos

Símbolo	Significado
	Indica el inicio o fin del proceso
	Indica el sentido del flujo del proceso
	Etapa del proceso donde se desarrolla una actividad
	Proceso definido (ya codificado)
	Evidencia documental de la realización de una actividad: <i>output</i> o documentación generada por un proceso
	Decisión (sí o no)
	Conector con otra página de la descripción del proceso
	Datos, documentos y elementos del entorno a considerar para el desarrollo de una actividad: <i>inputs</i> o entradas a un determinado proceso
	Etapa del proceso donde intervienen aplicaciones digitales