
	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA12
--	-----------------------------	-------------

<b>PA 12 PROCESO DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DE LOS RESULTADOS</b>
--


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

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

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA12
--	-----------------------------	-------------

<b>RESUMEN DE REVISIONES</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo modificación</b>
00	15/10/2009	Edición inicial
01	15/03/2010	Rev. Vic. Calidad
02	10/06/2010	Rev. Vic. Calidad
03	18/01/2011	Informe AQU
04	03/12/2025	Actualización integral del proceso y de las evidencias

Barcelona, a 3 de diciembre de 2025

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA12
--	-----------------------------	-------------

## 1. OBJETO

El objetivo de este proceso es establecer como la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante UAO CEU) analiza los resultados vinculados con la formación, la inserción laboral y la satisfacción de los distintos grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la calidad de la formación impartida y a los servicios ofrecidos por la Universidad.

Asimismo, el proceso contempla cómo, a partir de dicho análisis, se definen áreas de mejora y se proponen acciones orientadas a la mejora continua de la calidad de los programas formativos y de los servicios ofrecidos. Estas acciones se incorporan al sistema de seguimiento para asegurar su adecuada implementación, evaluación y revisión periódica.


## 2. ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las titulaciones que se imparten en la UAO CEU, así como a los servicios implicados y a los grupos de interés, incluyendo al estudiantado, al Personal Docente e Investigador (PDI) y al Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS).

Abarca el análisis sistemático de los resultados académicos, de inserción laboral y de satisfacción de los grupos de interés.

### 2.1 Grupos de interés

Grupos de interés	Cauces de participación
<b>Estudiantes</b>	Colectivo representado a través de los delegados y delegadas de estudiantes de cada grupo, titulación, facultad y de Universidad. Contribuyen al proceso participando en las encuestas de satisfacción, dando su punto de vista respecto a la docencia, la titulación y la atención recibida por parte de todos los servicios de la Universidad.
<b>Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)</b>	Representados a través de los elegidos entre los docentes y el PTGAS para los diferentes órganos colegiados. El PDI interviene en el análisis e información sobre procesos y resultados (informes de seguimiento, informe anual sobre las asignaturas, acreditaciones, etc.). Contribuyen al proceso mediante su participación en las encuestas de satisfacción en el caso del PDI, valorando aspectos relacionados con la titulación y en el caso del PTGAS, aspectos vinculados a la gestión de la Universidad.
<b>Secretaria General</b>	Son responsables de la publicación de la información relativa al proceso en soportes y canales propios, tal y como se establece en el <a href="#">Proceso de Información Pública y rendición de cuentas (PA10)</a> .
<b>Equipo de Dirección de la Universidad y los Centros</b>	Son agentes activos en el presente proceso y asumen la responsabilidad de rendir cuentas de los resultados. Anualmente elaboran la Memoria de la Facultad, dónde se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados durante el curso, consecuencia del análisis realizado de los informes de satisfacción que, tras su aprobación, se publica junto a propuestas de mejora, y, posteriormente, se impulsa su implementación.

 CEU Universitat Abat Oliba	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA12
---	-----------------------------	-------------

<b>Empleadores/as y Sociedad en General</b>	Representados en el Consejo Asesor y el Consejo Académico de la UAO CEU.
<b>Administraciones públicas</b>	Periódicamente se le rinden cuentas y se le remiten datos estadísticos de evolución de indicadores.
<b>Consejo de Gobierno de la UAO CEU</b>	Como responsable último de gobierno de la Universidad, es receptor de la información acerca de este proceso. Rinde cuentas al Patronato de la Universitat y a la sociedad.


### 3. REFERENCIA/NORMATIVA

- **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-01** Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (*LOU 6/2001*).
- **MEC-02** Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (*LOMLOU 4/2007*).
- **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-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-38** Real Decreto 905/2025, de 27 de octubre.
- **BOE-04** RESOLUCIÓN de 3 de marzo de 2022, del Ministerio de Universidades.
- **BOE-06** Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (*LOPD\_GDD*).
- **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).
- Programa AUDIT (ANECA y AQU).
- **UAO-01** Acuerdo GOV/138/2011, de 11 de octubre, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de la UAO CEU (*NOF UAO CEU; DOGC núm. 5984 - 14/10/2011*).
- **UAO-04** Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UAO CEU (*MSGIC-UAOCEU*).

### 4. DEFINICIONES

**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.

**Informe de satisfacción:** Documento que recoge los resultados obtenidos a partir de las encuestas dirigidas a los diferentes grupos de interés (estudiantes, titulados, PDI, PTGAS, empleadores, etc.) y que permite valorar el grado de satisfacción con diversos aspectos de las titulaciones, los servicios ofrecidos por la Universidad o del funcionamiento institucional.

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA12
--	-----------------------------	-------------

**Plan de mejora:** Conjunto de acciones concretas diseñadas para dar respuesta a las áreas de mejora detectadas tras el análisis de los indicadores y los informes de satisfacción. Su objetivo es impulsar la calidad de las titulaciones, los servicios ofrecidos o del funcionamiento institucional de la Universidad.

## 5. DESARROLLO

El proceso de análisis de resultados y mejora continua se inicia con la información obtenida en el marco del [Proceso de medición de los resultados \(PA11\)](#), a través de los informes de satisfacción elaborados a partir de las encuestas realizadas a los distintos grupos de interés, junto con los indicadores asociados.

El análisis de estos informes e indicadores permite identificar áreas de mejora y establecer un plan de mejora específico. Además, los Informes de Seguimiento Anual de cada titulación, redactados por sus responsables académicos, sirven de base para la redacción de las Memorias Anuales de Facultad.

Con toda esta información, los decanos/as y secretarios/as de las facultades elaboran dicha Memoria, que incluye un plan de mejora del centro, y sirve, a su vez, como base complementaria en los procesos de acreditación de las titulaciones. Esta Memoria debe ser aprobada en primera instancia por la Comisión Interna de Calidad (CIC) de Centro, y, posteriormente por el Consejo de Gobierno.

Una vez aprobada, la Memoria se publica a través de los canales y soportes institucionales establecidos, conforme con lo previsto en el [Proceso de Información Pública y rendición de cuentas \(PA10\)](#) Garantizando la trazabilidad documental y la transparencia informativa en coordinación con los distintos servicios implicados.

Este proceso se nutre de los resultados del [Proceso de medición de los resultados \(PA11\)](#) y se completa con las acciones de comunicación y rendición de cuentas del [Proceso de Información Pública y rendición de cuentas \(PA10\)](#), en el marco de una mejora continua articulada por el SGIC.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento del proceso se articula a través de la supervisión continua de las acciones derivadas de la medición de resultados realizado en el marco del [Proceso de medición de los resultados \(PA11\)](#).

La información obtenida mediante los informes de satisfacción anuales (elaborados a partir de las encuestas dirigidas a los distintos grupos de interés) y los indicadores asociados, permite detectar oportunidades de mejora y diseñar planes de actuación específicos. El seguimiento de la implementación de las acciones del plan de mejora corresponde a la CIC de Centro.

Este seguimiento sistemático asegura la retroalimentación constante del SGIC, favoreciendo una mejora continua.

## 7. ARCHIVO

Código	Identificación del registro	Responsable de la custodia
E01-PA12	Memoria Anual de Facultad	Decanato de Facultad

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

## 8. RESPONSABILIDADES

**CIC de Centro:** Es el órgano colegiado encargado de analizar los informes de satisfacción derivados de las encuestas realizadas a los distintos grupos de interés, así como los indicadores asociados, los informes anuales y el plan de mejora correspondiente. A partir de este análisis, la CIC aprueba, si procede, la Memoria Anual de Facultad. Su labor es garantizar que el contenido de dicha Memoria esté alineado con los objetivos de mejora continua del SGIC.

**Consejo de Gobierno:** El Consejo de Gobierno tiene la función de aprobar las Memorias Anuales de cada Facultad.

**Director/a /técnicos/as de la UTC:** Recogen y facilitan toda la información disponible relativa a las titulaciones y sus Centros a los/las responsables académicos, decanos/as y secretarios/as académicos/as. Difundir los objetivos de calidad y las acciones de mejora, procurando la implicación de todos los afectados para lograr su consecución. Publican los resultados en los canales de información institucionales.

**Memoria Anual de Facultad:** Documento elaborado anualmente por el decano/a y secretario/a de cada Facultad que recoge el análisis de los principales resultados obtenidos en las titulaciones que comprenden la Facultad, y el plan de mejora asociado.

**Informe de Seguimiento Anual de las titulaciones:** Documento elaborado anualmente por los responsables académicos de las titulaciones que recoge los principales resultados obtenidos en cada titulación en relación con la calidad de la formación (satisfacción, inserción laboral, indicadores clave), así como el análisis de dichos resultados y el plan de mejora asociado

**Responsables académicos y decanos de facultad:** Los responsables académicos/as de las titulaciones y los decanos/as de facultad lideran el análisis de los resultados obtenidos en el marco del proceso [Proceso de medición de los resultados \(PA11\)](#), utilizando los informes de satisfacción y los indicadores obtenidos. Con esta información, identifican áreas de mejora y elaboran un plan de mejora que se integran en los Informes de Seguimiento Anual de las titulaciones y en la Memoria Anual de Facultad, respectivamente. El/la decano/a es el responsable de presentar la Memoria de la Facultad a la CIC, y posteriormente al Consejo de Gobierno para su aprobación, si procede.

**Vicerrectorado con competencias en materia de calidad:** El vicerrectorado con competencias en materia de calidad es responsable de supervisar el desarrollo del proceso en su conjunto, asegurando su coherencia con el SGIC y su correcta implantación en todas las facultades. También proporciona orientación y apoyo a las CIC y a los equipos decanales, y garantiza que los resultados del proceso se integren adecuadamente en los informes de seguimiento.

**9. DIAGRAMA DE FLUJO**

