	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PE04
---	-----------------------------	-------------


PE 04 PROCESO DE REVISIÓN Y MEJORA 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. Estructura del Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU
- Anexo 2. Modelo de ficha de revisión del SGIC-UAO CEU

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: 11/01/2011
---	---	---

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PE04
---	-----------------------------	-------------

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo modificación
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	16/09/2019	<p>Actualización del proceso de apoyo PA13 del 2011, que pasa a ser un proceso estratégico.</p> <p>Adaptación del SGIC a la Guía para la certificación de la implantación de SGIC de AQU</p>
05	27/07/2022	Actualización del proceso incluyendo como anexo el modelo de protocolo de análisis del SGIC
06	08/04/2026	Actualización del proceso, incluyendo la actualización de los anexos

Barcelona, a 8 de abril de 2026

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PE04
---	-----------------------------	-------------

1. OBJETO

El objeto de este proceso es establecer el modo en que la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante UAO CEU) lleva a cabo la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (en adelante SGIC), informa sobre su desarrollo y aprueba anualmente su actualización (Manual de Calidad) realizada a través del [Proceso de gestión documental del SGIC \(PA01\)](#), así como logra la certificación de la implantación del SGIC.

Con este proceso se pretende:


- Evaluar el grado de implantación del SGIC-UAO CEU.
- Evaluar su eficacia para cumplir los objetivos propuestos.
- Revisar el Manual de Calidad.
- Identificar mejoras para la eficiencia del sistema.
- Planificar e implantar acciones de mejora.
- Facilitar los procesos del marco VSMA para la verificación, seguimiento, modificación y acreditación de titulaciones oficiales establecidos por AQU Cataluña.

2. ALCANCE

Este proceso se aplica a todos los procesos del SGIC-UAO CEU, así como a sus evidencias e indicadores, a todo el personal de la organización implicado y a todas las actividades relacionadas con la prestación del servicio.

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).</p> <p>Acceden a la información pública en los soportes y canales propios.</p>
Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)	<p>Representados/as a través de los elegidos y elegidas entre los/las docentes y el PTGAS para los diferentes órganos colegiados. Participan en la CICU y la CIC de cada centro, Junta de Facultad, Consejo de Departamento, Comisión de Igualdad, etc.</p>
Equipo de Dirección de la Universidad y los Centros	<p>Los mismos que el PDI y el PTGAS más los propios de la dinámica de Dirección, en particular sobre la participación en órganos colegiados, en el caso de este proceso se concretan en el Consejo de Gobierno, la CICU y la CIC de cada centro.</p>

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PE04
---	-----------------------------	-------------

Empleadores/as y sociedad en general	Representados en el Consejo de Gobierno de la UAO CEU. La información relativa a la revisión y mejora del SGIC está a disposición en soportes y canales propios, tal y como se establece en el Proceso de Información Pública y rendición de cuentas (PA10) .
---	---

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta para la revisión y mejora 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 27 de octubre.
- **BOE-04** Resolución del 3 de marzo de 2022, del Ministerio de Universidades, que recoge los aspectos que se deben considerar en la certificación de SGIC en centros universitarios.
- **ANECA-03** Programa AUDIT. Certificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (*AUDIT 03*).
- **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) (*AUDIT-AQU-12*).
- **UAO-04** Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UAO CEU, también llamado Manual de Calidad de la UAO CEU (*MSGIC-UAOCEU*).

4. DEFINICIONES

Garantía de calidad: Atención sistemática, estructurada y continua de la calidad, garantizando su mantenimiento y mejora continua. Los títulos universitarios oficiales deben someterse a procedimientos de evaluación externa de acuerdo con los estándares europeos (ESG 2015).

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

CICU (Comisión Interna de Calidad de la Universidad): Órgano responsable de supervisar y coordinar la garantía y mejora continua de la calidad en la Universidad, asegurando el cumplimiento del SGIC-UAO CEU y la alineación con los objetivos institucionales y normativas vigentes.

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PE04
---	-----------------------------	-------------

CIC de Centro (Comisión Interna de Calidad de Centro): Órgano responsable de coordinar y supervisar las acciones de calidad dentro de cada centro, promoviendo la mejora continua y el cumplimiento del SGIC-UAO CEU a nivel específico.

5. DESARROLLO

Tras la aprobación inicial del SGIC-UAO CEU o de una actualización de este, mediante el [Proceso de gestión documental del SGIC \(PA01\)](#), se implementan ajustes para adaptarlo a nuevas estructuras. Incluye la actualización del [Manual de Calidad](#).

Tanto en la primera revisión del SGIC-UAO CEU como en las siguientes revisiones, se utilizan los cuestionarios recogidos en el tercer documento del Programa AUDIT (ANECA, AQU y ACSUG) –Herramientas para el Diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria–. Estos cuestionarios sirven como instrumento de apoyo para analizar el SGIC-UAO CEU, antes de la elaboración del borrador del Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU. En el [anexo 2](#) se incluye el modelo de ficha de revisión del SGIC que se emplea para su revisión y mejora.

Para la elaboración del Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU (véase su estructura en el [anexo 1](#) de este proceso) la Unidad Técnica de Calidad (en adelante UTC) realiza la recogida de documentación del SGIC y su análisis a partir de las fichas de revisión del SGIC, cuyo modelo se indica en el anexo 2. El director o directora de la UTC elabora anualmente un borrador del Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU que remite a la Comisión Interna de Calidad (en adelante CIC) de cada Centro para que, en un plazo determinado, formule los comentarios que considere oportunos.

La Comisión Interna de Calidad de la Universidad (en adelante CICU) delega en la Comisión Permanente de Calidad de la Universidad (en adelante CPC) el análisis de los comentarios recibidos de la CIC.


La CICU es el órgano responsable de formular la redacción final del Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU y elevarla para su aprobación al Consejo de Gobierno.

Una vez aprobada en Consejo de Gobierno, se realiza la difusión del Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU y del Manual de Calidad actualizados mediante el [Proceso de Información Pública y rendición de cuentas \(PA10\)](#). El director o directora de la UTC garantiza su publicación y accesibilidad en la página web de la UAO CEU.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

De forma anual se realiza un seguimiento del funcionamiento del SGIC-UAO CEU y se miden los siguientes indicadores:

- **IN01-PE04** Número de procesos del SGIC revisados o nuevos y aprobados en Consejo de Gobierno.
- **IN02-PE04** Número de procesos del SGIC revisados o nuevos a la espera de aprobación de Consejo de Gobierno.
- **IN03-PE04** Número de procesos del SGIC implantados (se recogen sus indicadores y evidencias).

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PE04
---	-----------------------------	-------------

7. ARCHIVO

Código	Identificación del registro	Responsable de la custodia
E01-PE04	Actas del Consejo de Gobierno	Secretario/a general
E02-PE04	Actas de la Comisión Interna de Calidad de la Universidad (CICU)	Director/a de la UTC
E03-PE04	Actas de la Comisión Permanente de Calidad de la Universidad (CPC)	Director/a de la UTC
E04-PE04	Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU	Director/a de la UTC
E05-PE04	Manual de Calidad (MSGIC)	Director/a de la UTC

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

Consejo de Gobierno: Aprueba, si procede, la propuesta de Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU formulada por la CICU.

Comisión Interna de Calidad de la Universidad (CICU): Realiza la redacción final de la propuesta de Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU, teniendo en cuenta el análisis que presenta la CPC.

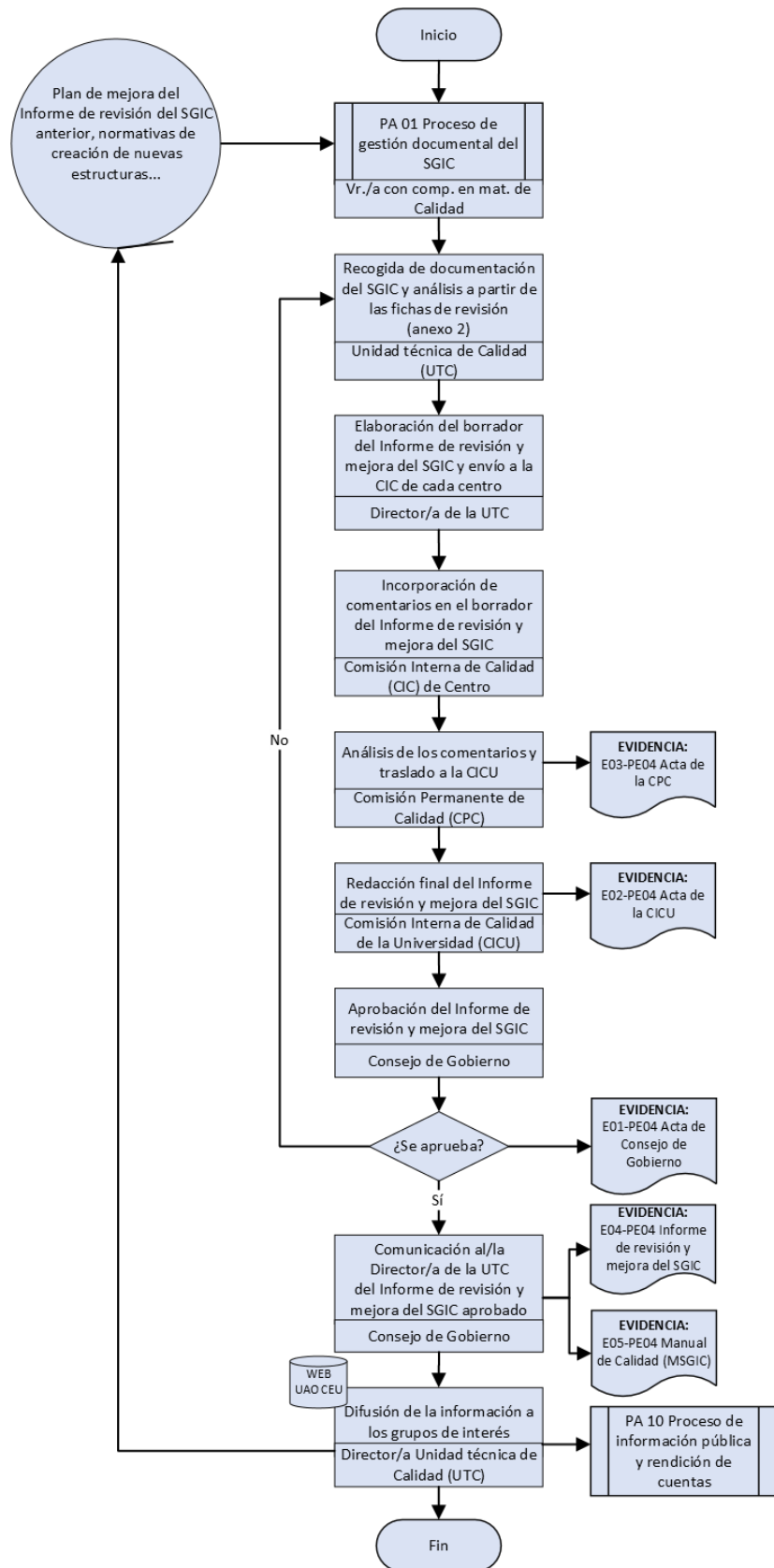
Comisión Permanente de Calidad (CPC): Efectúa un análisis de los comentarios recibidos por la CIC de cada Centro sobre el borrador de Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU y traslada a la CICU las conclusiones del análisis anterior.


Director o directora de la Unidad Técnica de Calidad (UTC): Supervisa la documentación analizada por los técnicos de la UTC y su seguimiento. Elabora anualmente un borrador del Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU que remite a la CIC de cada centro para que, en un plazo determinado, formule los comentarios que considere oportunos. Vela por la difusión de actualizaciones y del Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU en la página web de la UAO CEU.

Técnicos/as de la Unidad Técnica de Calidad (UTC): Realizan la recogida de documentación del SGIC-UAO CEU y su análisis a partir del procedimiento determinado. Incorporan los cambios señalados en el Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU aprobado en Consejo de Gobierno.

Vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Calidad: Es la persona responsable última de este proceso. Vice preside la CICU. Presenta al Consejo de Gobierno el Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU propuesto por la CICU.

9. DIAGRAMA DE FLUJO



	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PE04
---	-----------------------------	-------------

Anexo 1. Estructura del Informe de revisión y mejora del SGIC-UAO CEU

1. Objeto

Se presenta la relación de la documentación revisada y los resultados de la revisión del SGIC de la UAO CEU correspondientes al periodo indicado.

Asimismo, se adjunta la tabla de revisión de todos los procesos que integran el SGIC.

2. Revisión de los procesos estratégicos

Se detallan los procesos estratégicos que han sido objeto de revisión, especificando las dimensiones que se han actualizado en cada caso.

3. Revisión de los procesos clave

Se detallan los procesos clave que han sido objeto de revisión, especificando las dimensiones que se han actualizado en cada caso.

4. Revisión de los procesos de apoyo

Se detallan los procesos de apoyo que han sido objeto de revisión, especificando las dimensiones que se han actualizado en cada caso.

5. Revisión del Manual de Calidad

Se indican las modificaciones o actualizaciones propuestas en el Manual de Calidad.

Detalle de las modificaciones propuestas en el Manual de Calidad admitidos a trámite por la CPC habiendo decidido esperar a que lo examine la CICU. Estas modificaciones se organizan según cada directriz de AUDIT.

6. Valoración y propuesta del plan de mejora del SGIC


a) Análisis de las anteriores acciones/propuestas de mejora del SGIC:

Se realiza una valoración del grado de consecución de las acciones y propuestas de mejora anteriores, así como su desarrollo e implementación. Cada plan de mejora se identifica con las siglas **PM** seguidas de la numeración correspondiente, e incluye la persona responsable, el plazo establecido, la prioridad, los indicadores de seguimiento para su medición y el estado de ejecución (en proceso o finalizado). Finalmente, se incorpora un breve balance global del estado de los planes de mejora.

b) Acciones/propuestas de mejora del Sistema de Garantía Interna de Calidad: Se establece un plan de mejora en el que se definen el objetivo de cada plan de mejora, la persona responsable, el plazo de ejecución y la prioridad.

7. Conclusión

Se presenta un resumen final de los resultados de la revisión realizada del SGIC-UAO CEU.

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PE04
---	-----------------------------	-------------

Anexo 2. Modelo de ficha de revisión del SGIC-UAO CEU

Criterio ESG 2015	<i>Indicar criterio correspondiente</i>
Directriz AUDIT	<i>Indicar directriz correspondiente</i>
Guía Certificación SGIC AQU 2023	<i>Indicar estándar correspondiente</i>

Proceso/s UAO CEU:

Indicar el nombre del proceso a revisar y, una vez actualizado sustituir el enlace en la web por la versión más reciente del proceso.

Preguntas (según proceso, aproximadamente 5) para comprobar el grado de implantación del proceso (basadas en el documento 03 del programa AUDIT “Herramientas para el Diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria”), así como las opciones de respuesta en la siguiente escala de valores:


No/raramente Mejorable Suficiente Satisfactorio

Tabla de evidencias que se recogen en el proceso (con columnas para indicar si se ha recogido la evidencia y reflejar posibles observaciones)

Tipo de evidencia	Sí	No	Observaciones
<i>Añadir tantas columnas como evidencias tenga el proceso revisado e incluir la referencia</i>			

Tabla de indicadores del proceso (añadir columnas si se desea comparar con otros periodos)

Código indicador	Definición del indicador	Valor del período anterior (Curso X-1)	Valor del último período (Curso X)
	<i>Añadir tantas columnas como indicadores tenga el proceso</i>		

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PE04
---	-----------------------------	-------------

Comentarios

En este campo se pueden añadir comentarios u observaciones relevantes para el análisis del proceso durante el período que este está valorando, comentando aspectos como el estado y la actualización del proceso (puntos fuertes y puntos débiles), la revisión de indicadores y evidencias generadas, y posibles mejoras.

Plan de mejora continua del proceso*:

Proceso	Diagnóstico	Objetivos a alcanzar	Tareas a realizar	Prioridad	Responsable	Plazo	¿Implica modificación del Proceso?	Apartado a modificar

*Breve explicación de los campos del plan de mejora:

1. Proceso: identificar el proceso con su código.
2. Diagnóstico: indicar situación que motiva la necesidad de mejora.
3. Objetivos a alcanzar: concretar aspecto que se desea mejorar.
4. Tareas a realizar: especificar qué apartados se deben modificar del Proceso actual (indicadores, evidencias, desarrollo, flujograma, etc.).
5. Prioridad: alta (inmediata), media (a corto plazo), baja (a largo plazo).
6. Responsable: normalmente el/la responsable del proceso (propietario y/o responsable operativo) o un/a responsable académico (cuando la mejora es de una titulación, departamento o centro).
7. Plazo: período establecido para lograr la mejora.
8. **¿Implica modificación del Proceso? En caso de que la revisión del Proceso implique una modificación del mismo (SÍ) se deberá especificar claramente las modificaciones/cambios a realizar en la Tabla del Plan de Mejora “Tareas/acciones” e informar a la UTC, para actualizar el proceso visible en la Web.**
9. Apartado a modificar: sección del proceso que se modifica.