



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 de la memoria de revisión del SGIC

Anexo 2: modelo de protocolo de análisis del SGIC

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

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	Actualización del proceso de apoyo PA13 del 2011, que pasa a ser un proceso estratégico. Adaptación del SGIC a la Guía para la certificación de la implantación de SGIC de AQU.
05	27/07/2022	Actualización del proceso incluyendo como anexo el modelo de protocolo de análisis del SGIC



1. OBJETO

Este proceso tiene por objeto establecer la forma de analizar la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (en adelante SGIC) de la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante UAO CEU), informar sobre el desarrollo de este y aprobar anualmente la actualización (Manual de Calidad y Manual de Procesos), realizada a través del Proceso de gestión documental del SGIC (PA01); así como lograr la certificación de la implantación del SGIC.

Con este proceso se pretende:


- Evaluar el grado de implantación del SGIC.
- Evaluar su eficacia para cumplir los objetivos propuestos.
- Revisar el Manual de Calidad y el Manual de Procesos.
- 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.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todos los procesos del SGIC de la UAO CEU y a sus evidencias o registros, a todo el personal de la organización afectado por el mismo y a todas las actividades relacionadas con la prestación del servicio.

2.1. Grupos de Interés

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes	Colectivo representado a través de los delegados y delegadas de estudiantes de cada grupo, titulación, facultad y de universidad. Consejo de Estudiantes y presencia en los órganos colegiados definidos. 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. Opinan y dan sugerencias a través del buzón digital. Acceden a la información pública en la web.
Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS)	Colectivos representados a través de las personas representantes elegidas para los órganos colegiados de gobierno de la UAO CEU. Participan en la CICU y la CIC de cada centro, Junta de Facultad, Consejo de Departamento, Comisión de Igualdad, etc.
Equipo de Dirección de la Universidad y los centros	Los mismos que el PDI y el PAS 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.

 Universitat Abat Oliba CEU	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PE04
---	-----------------------------	-------------

Empleadores/as y sociedad en general	Estos colectivos están representados en el Consejo Asesor y el Consejo Académico de la UAO CEU y acceden a la información pública en la web.
--------------------------------------	--

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-01** Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- **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.
- **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.
- **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.
- Programa AUDIT (ANECA, AQU y ACSUG).
- **AQU-11** Guía para la certificación de la implantación de sistemas de garantía interna de calidad, elaborada por la agencia de calidad AQU (sexta edición, febrero 2020).
- **UAO-04** Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UAO CEU (MSGIC), también llamado Manual de Calidad de la UAO CEU.
- **UAO-05** Manual de Procesos del SGIC de la UAO CEU (MPSGIC).

4. DEFINICIONES

Garantía de calidad: atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora. Los títulos universitarios oficiales deberán someterse a procedimientos de evaluación externa de acuerdo con los ESG 2015.

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

Manual de Procesos: Documento que especifica y desarrolla cada uno los procesos que constituyen el sistema de gestión de calidad de una organización.

CICU: Comisión Interna de Calidad de la Universidad.

CIC: Comisión Interna de Calidad por Centro.

5. DESARROLLO

Tras la aprobación inicial del SGIC o aprobación de una actualización de este, mediante el Proceso de gestión documental del SGIC (PA01), se producen cambios de adaptación a nuevas estructuras, se completa el Manual de Procesos documentando, completando o adecuando algunos de ellos, se incorporan mejoras, etc.



Tanto para la primera revisión como para las posteriores revisiones del SGIC con cambios incorporados, se cuenta con unos cuestionarios, recogidos en el tercer documento del Programa AUDIT (ANECA, AQU y ACSUG) –*Herramientas para el Diagnostico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria*–, como instrumento de ayuda al análisis del SGIC, previamente a la confección del borrador de la memoria anual de revisión del SGIC. En el anexo 2 se adjunta el modelo de protocolo de análisis del SGIC que se empleará para su revisión y mejora.

Para la elaboración de la memoria anual de revisión del SGIC (véase su estructura en el anexo 1 de este proceso) la Unidad Técnica de Calidad (en adelante UTC) realizará la recogida de documentación del SGIC y su análisis a partir del protocolo, cuyo modelo se indica en el anexo 2. El director o la directora de la UTC elaborará anualmente un borrador de esta memoria que remitirá 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 CICU delegará en la Comisión Permanente de Calidad (en adelante CPC) de la Universidad el análisis de los comentarios que se reciban.

La CICU es el órgano responsable de formular la redacción final de la memoria anual de revisión del SGIC y elevarla para su aprobación al Consejo de Gobierno.

Una vez aprobada en Consejo de Gobierno, se realizará la difusión de la memoria anual de revisión del SGIC y del Manual de Calidad y el Manual de Procesos actualizados mediante el Proceso de información pública y rendición de cuentas (PA10). El director o la directora de la UTC velará por la difusión de esta actualización y la memoria de revisión del SGIC en la página web de la UAO CEU.


6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

De forma anual se realizará un seguimiento del funcionamiento del SGIC y se medirá los siguientes indicadores:

- **IN01-PE04** Número de procesos revisados o nuevos del SGIC aprobados en Consejo de Gobierno.
- **IN02-PE04** Número de procesos revisados o nuevos del SGIC admitidos a trámite por la Comisión Permanente de Calidad habiendo decidido esperar a que lo examine la CICU.
- **IN03-PE04** Número de procesos del SGIC implantados (se recogen sus indicadores y evidencias).

7. ARCHIVO

Código	Identificación del registro	Responsable de la custodia
E01-PE04	Actas de Consejo de Gobierno	Secretario o secretaria general
E02-PE04	Actas de la Comisión Interna de Calidad de la Universidad (CICU)	Director o directora de la Unidad Técnica de Calidad (UTC)
E03-PE04	Actas de la Comisión Permanente de Calidad de la Universidad (CPC), recogiendo los comentarios de la CIC de cada centro	Director o directora de la UTC
E04-PE04	Memoria anual de revisión del SGIC	Director o directora de la UTC

 <i>Universitat Abat Oliba CEU</i>	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PE04
---	-----------------------------	-------------

E05-PE04	Manual de Calidad (MSGIC)	Director o directora de la UTC
E06-PE04	Manual de Procesos (MPSGIC)	Director o directora de la UTC

El soporte de archivo será en papel o informático, estará situado en las bases de datos del servicio, departamento o cargo unipersonal responsable de su custodia y se conservará hasta la siguiente certificación o evaluación de la agencia evaluadora.

8. RESPONSABILIDADES

Consejo de Gobierno: aprueba o desestima la propuesta de memoria de revisión del SGIC formulada por la CICU.

Comisión Interna de Calidad de la Universidad (CICU): realiza la redacción final de la propuesta de memoria de revisión del SGIC, teniendo en cuenta el análisis que le 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 memoria de revisión del SGIC y traslada a la CICU las conclusiones del análisis anterior.

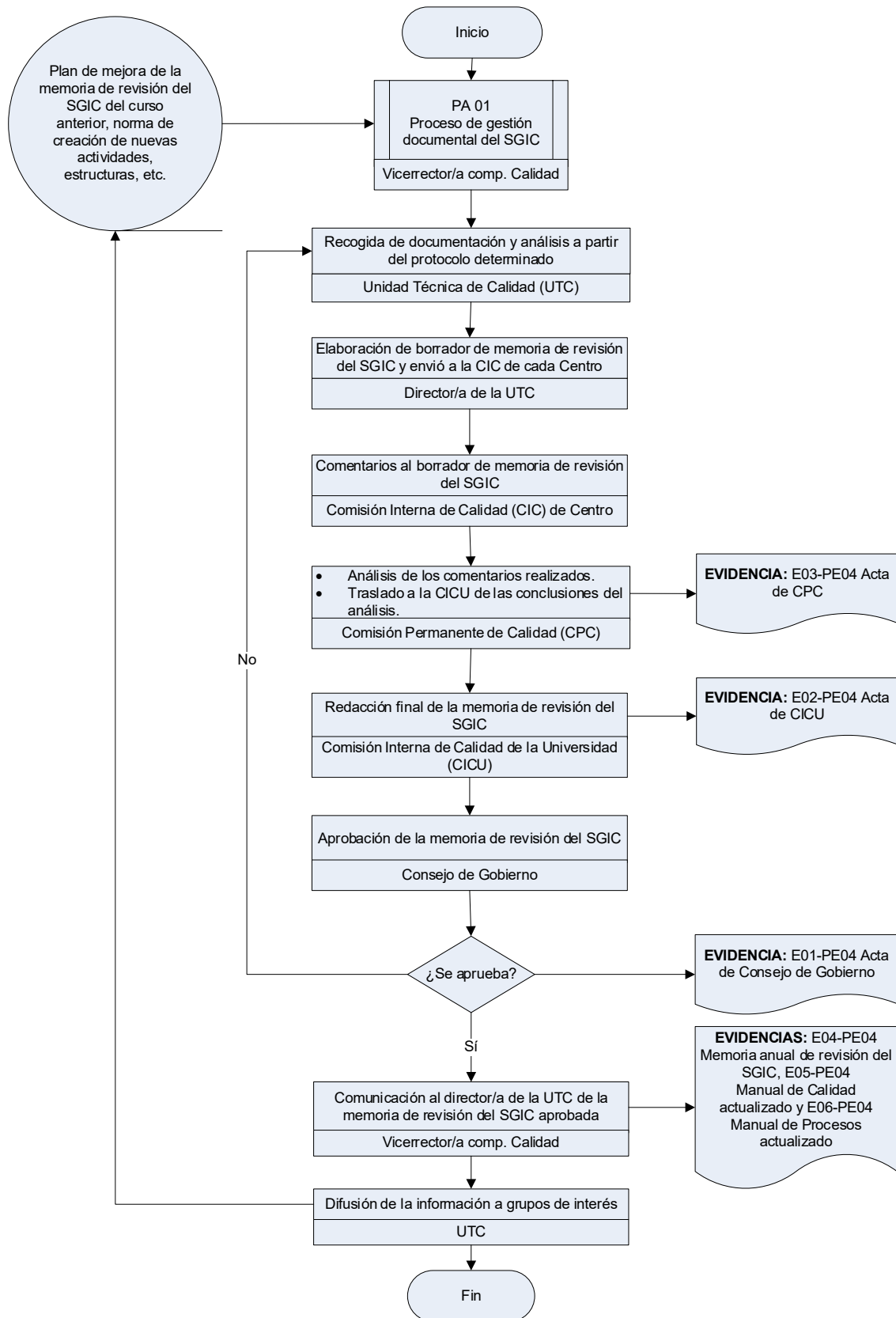
Director o directora de la Unidad Técnica de Calidad (UTC): supervisa la documentación analizada por los técnicos de la UTC y su seguimiento. Elabora anualmente un borrador de memoria de revisión del SGIC que remite a la CIC de cada centro para que, en un plazo determinado, formule los comentarios que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

Técnicos de la Unidad Técnica de Calidad (UTC): realizan la recogida de documentación del SGIC y su análisis a partir del protocolo determinado. Incorporan los cambios señalados en la memoria de revisión del SGIC aprobada en Consejo de Gobierno al Manual de Calidad y el Manual Procesos.

Vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Calidad: es la persona responsable última de este proceso. Vicepreside la CICU. Presenta al Consejo de Gobierno la memoria de revisión del SGIC propuesta por la CICU.



9. DIAGRAMA DE FLUJO





Anexo 1: estructura de la memoria de revisión del SGIC

1. Introducción

Se indica la documentación directamente asociada al SGIC de la UAO y el estado de cada documento (fase de borrador, revisión, aprobados o implantados).

2. Modificaciones aprobadas en el Manual de Procesos

Detalle ordenado por cada directriz de AUDIT de las modificaciones en el Manual de Procesos derivadas de los procesos revisados o nuevos del SGIC ya aprobados por el Consejo de Gobierno.

3. Modificaciones propuestas en el Manual de Calidad y el Manual de Procesos

Detalle de las modificaciones o actualizaciones propuestas en los capítulos del Manual de Calidad.

Detalle ordenado por cada directriz de AUDIT de las modificaciones propuestas en el Manual de Procesos derivadas de los procesos revisados o nuevos del SGIC admitidos a trámite por la Comisión Permanente de Calidad habiendo decidido esperar a que lo examine la CICU.

4. Datos e indicadores

Datos evolutivos de los indicadores incluidos en el apartado 6 de este proceso.

5. Análisis valorativo de la implantación

Se realiza un análisis valorativo del desarrollo e implantación del SGIC y de su eficacia para cumplir los objetivos de calidad de la UAO CEU.

6. Plan de mejora

Se realiza un plan de mejora para la certificación de la implantación del SGIC, indicando para cada acción de mejora la persona responsable y el término para llevarla a cabo.

Anexo 2: modelo de protocolo de análisis del SGIC

Criterio ESG 2015	<i>Indicar criterio correspondiente</i>
Directriz AUDIT	<i>Indicar directriz correspondiente</i>
Guía Certificación SGIC AQU 2020	<i>Indicar estándar correspondiente</i>

Proceso/s UAO CEU:

Indicar el nombre del proceso (o agrupación de procesos afines) a revisar

Preguntas (normalmente 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</i>			

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

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



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	Origen propuesta	Diagnóstico	Objetivos a alcanzar	Tareas (acciones propuestas)	Indicador de logro	Prioridad	Responsable	Plazo	¿Implica modificación de titulaciones?

*Breve explicación de los campos del plan de mejora:

1. Proceso: identificar el proceso con su código.
2. Origen propuesta: indicar el origen de la propuesta (revisión de SGIC, seguimiento, acreditación, etc).
3. Diagnóstico: indicar situación que motiva la necesidad de mejora.
4. Objetivos a alcanzar: concretar aspecto que se desea mejorar.
5. Tareas: especificar acciones necesarias para alcanzar el objetivo correspondiente.
6. Indicador de logro: definir forma de medir si se ha implementado la propuesta de mejora.
7. Prioridad: alta (inmediata), media (a corto plazo), baja (a largo plazo).
8. 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).
9. Plazo: período establecido para lograr la mejora.
10. ¿Implica modificación de titulaciones? Indicar, en su caso, si la implementación de esta mejora requiere modificar la memoria de la titulación afectada.