

# **INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD CURSO 2024-2025**

(Redactado y aprobado por acuerdo de la Comisión Permanente de Calidad el 11 de marzo de 2026)

## 1. Objeto

El objeto de este informe es recoger los resultados de la revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Universitat Abat Oliba CEU correspondientes al curso académico 2024-2025.

Corresponde a la Unidad Técnica de Calidad fomentar, facilitar y gestionar las actuaciones técnicas en el ámbito de los procesos del SGIC, así como elaborar este informe y garantizar la calidad de las titulaciones de la Universidad.

El SGIC-UAO tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de los criterios de transparencia, formación integral, internacionalización, compromiso con los grupos de interés, responsabilidad social y profesional y mantener y promocionar una cultura de calidad.

Durante el curso 2024-2025, se han revisado y actualizado los siguientes procesos estratégicos, clave y de apoyo:

### **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

### **Procesos Clave (PC):**

- PC 07 Proceso de planificación de la movilidad
- PC 08 Proceso de gestión de la movilidad

### **Procesos de Apoyo (PA):**

- PA 02 Proceso de selección e incorporación del PDI
- PA 03 Proceso de selección e incorporación del PTGAS
- 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

## Tabla de revisión de todos los procesos que integran el Sistema de Garantía Interna de Calidad:

TABLA DE REVISIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC) DE LA UNIVERSITAT ABAT OLIBA CEU								
Procesos del SGIC-UAO								
2009-2010	2010-2011	2014-2015	2018-2019	2019-2020	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
PE 01 Proceso para el establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad	PE 01 Proceso para el establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad				PE 01 Proceso para el establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad			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 y PAS	PE 02 Proceso para la definición de la política del PDI y PAS		PE 02 Proceso para la definición de la política del PDI			PE 02 Proceso para la definición de la política del PDI		PE 02 Proceso para la definición de la política del PDI
PA 13 Proceso de revisión y mejora del SGIC-UAO	PA 13 Proceso de revisión y mejora del SGIC-UAO			PE 04 Proceso de revisión y mejora del SGIC	PE 04 Proceso de revisión y mejora del SGIC			PE 03 Proceso para la definición de la política del PAS (nuevo)
PC 01 Proceso de diseño de la oferta formativa	PC 01 Proceso de diseño de la oferta formativa				PC 01 Proceso de diseño y aprobación de la oferta formativa			PE 03 Proceso para la definición de la política del PTGAS
PC 02 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes	PC 02 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes	PC 02 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes	PC 02 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes					
PC 03 Proceso de revisión periódica de los programas formativos	PC 03 Proceso de revisión periódica de los programas formativos						PC 03 Proceso de modificación de las titulaciones	
PC 04 Proceso de orientación al estudiante	PC 04 Proceso de orientación al estudiante	PC 04 Proceso de tutorización al estudiante		PC 04 Proceso de orientación y tutorización al estudiante				
PC 05 Proceso para la planificación y desarrollo de la enseñanza	PC 05 Proceso para la planificación y desarrollo de la enseñanza							
PC 06 Proceso resultados del aprendizaje	PC 06 Proceso resultados del aprendizaje							
PC 07 Proceso de planificación de la movilidad	PC 07 Proceso de planificación de la movilidad			PC 07 Proceso de planificación de la movilidad				PC 07 Proceso de planificación de la movilidad
PC 08 Gestión de la movilidad	PC 08 Gestión de la movilidad	PC 08 Gestión de la movilidad						PC 08 Proceso de gestión de la movilidad
PC 09 Proceso de gestión y revisión de la orientación profesional	PC 09 Proceso de gestión y revisión de la orientación profesional							
PC 10 Proceso de gestión de las prácticas externas	PC 10 Proceso de gestión de las prácticas externas	PC 10 Proceso de gestión de las prácticas externas						
PC 11 Proceso de inserción laboral	PC 11 Proceso de inserción laboral	PC 11 Proceso de inserción laboral						
PC 12 Proceso para la eventual suspensión del título	PC 12 Proceso para la eventual suspensión del título						PC 12 Proceso de extinción de un título	
		PC 13 Proceso de seguimiento de las titulaciones (nuevo)						PC 13 Proceso de seguimiento de las titulaciones
		PC 14 Proceso de acreditación de las titulaciones (nuevo)						PC 14 Proceso de acreditación de las titulaciones
							PC 10 Proceso para la gestión de enseñanzas propias y de formación permanente (nuevo)	
PA 01 Proceso de la gestión de documentos y evidencias	PA 01 Proceso de la gestión de documentos y evidencias			PA 01 Proceso de gestión documental del SGIC				
PA 02 Proceso de selección e incorporación del PDI	PA 02 Proceso de selección e incorporación del PDI					PA 02 Proceso de selección e incorporación del PDI		PA 02 Proceso de selección e incorporación del PDI
PA 03 Proceso de selección e incorporación del PAS	PA 03 Proceso de selección e incorporación del PAS					PA 03 Proceso de selección e incorporación del PAS		PA 03 Proceso de selección e incorporación del PTGAS
PA 04 Proceso para la medida de satisfacción de los usuarios	PA 04 Proceso para la medida de satisfacción de los usuarios		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 05 Proceso para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias							
PA 06 Proceso para la gestión de recursos y servicios	PA 06 Proceso para la gestión de recursos y servicios							
PA 07 Proceso para la formación del PDI	PA 07 Proceso para la formación del PDI					PA 07 Proceso para la formación, evaluación y promoción del PDI		PA 07 Proceso para la formación, evaluación y promoción del PDI
PA 08 Proceso para la formación del PAS	PA 08 Proceso para la formación del PAS					PA 08 Proceso para la formación y evaluación del PAS		PA 08 Proceso para la formación del PTGAS
	PA 09 Proceso para la gestión de convenios con organizaciones		PA 09 Proceso para la gestión de convenios con organizaciones					PA 09 Proceso para la gestión de convenios con organizaciones
PA 10 Proceso de información pública	PA 10 Proceso de información pública							PA 10 Proceso de información pública y rendición de cuentas
PA 11 Proceso de medición de los resultados	PA 11 Proceso de medición de los resultados							
PA 12 Proceso de análisis y mejora continua de los resultados	PA 12 Proceso de análisis y mejora continua de los resultados							

  

Indicadores de revisión de los procesos del SGIC-UAO*	Modificaciones en el Manual de Procesos del SGIC-UAO
Número de procesos del SGIC aprobados por AQU en el año 2011 = 2 (PE) + 12 (PC) + 13 (PA) = 27	
Número de procesos revisados del SGIC aprobados en CG en el año 2015 = 6 (PC) + 6	
Número de procesos nuevos del SGIC aprobados en CG en el año 2015 = 2 (PC) = 2	Creación del PC 13 y PC 14
Número de procesos del SGIC del año 2015 = 2 (PE) + 14 (PC) + 13 (PA) = 29	
Número de procesos revisados del SGIC aprobados en CG en el año 2019 = 2 (PE) + 3 (PC) + 3 (PA) = 8	
Número de procesos nuevos del SGIC aprobados en CG en el año 2019 = 1 (PE) + 1	
Número de procesos revisados del SGIC aprobados en CG entre 2021 y 2024 = 4 (PE) + 6 (PC) + 4 (PA) = 13	
Número de procesos nuevos del SGIC aprobados en CG entre 2021 y 2024 = 1 (PC) = 1	
Número de procesos del SGIC entre 2021 y 2024 = 4 (PE) + 15 (PC) + 12 (PA) = 31	Creación del PC 15
Número de procesos revisados del SGIC aprobados en CG en el curso 2024-2025 = 3 (PE) + 2 (PC) + 6 (PA) = 11	

(\*) PE: Proceso Estratégico. PC: Proceso Clave. PA: Proceso de Apoyo

## **2. Revisión de los procesos estratégicos**

### **a) PE 01 - Política y objetivos de calidad**

Durante el curso 2024-2025 se ha llevado a cabo una revisión de la sistemática de actualización de la política de calidad institucional, se ha actualizado la documentación referencial y las normativas aplicables, garantizando los estándares de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña (AQU Catalunya).

### **b) PE 02 y PE 03 - Políticas del PDI y PTGAS**

Se ha revisado la política de gestión del personal docente e investigador (PDI) y la del personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) y adicionalmente se ha actualizado la nomenclatura para designar a este grupo de interés.

## **3. Revisión de los procesos clave**

### **a) PC 07 y PC 08 - Movilidad**

La planificación y gestión de la movilidad del estudiantado, del PDI y del PTGAS se ha revisado íntegramente para optimizar la asignación de plazas, el seguimiento y la coordinación con las instituciones de destino.

Se ha evaluado la eficacia de los procedimientos de solicitud, reconocimiento académico, acompañamiento y seguimiento post-movilidad. Se ha identificado la necesidad de incorporar indicadores cuantitativos sobre el número de convenios firmados, diferenciados por tipología y sobre el porcentaje de renuncia, con el fin de medir con mayor precisión la evolución de los programas de movilidad. Adicionalmente se han incorporado los formularios de solicitud de estudiantes, PDI y PTGAS para reforzar la transparencia.

## **4. Revisión de los procesos de apoyo**

### **a) PA 02, PA 03, PA 07 y PA 08 - Selección, incorporación, formación y evaluación del PDI y PTGAS**

Durante el curso 2024-2025, la universidad ha reforzado los procesos de selección e incorporación del PDI y del PTGAS, asegurando criterios claros y procedimientos transparentes.

Los procesos de formación y evaluación del PDI y PTGAS se han adaptado para garantizar que los criterios de desempeño estén alineados con los objetivos estratégicos de calidad.

### **b) PA 09 - Convenios con organizaciones**

El proceso de gestión de convenios con organizaciones externas ha sido revisado para reforzar la colaboración con entidades profesionales y académicas externas. Estos convenios permiten la realización de las prácticas externas, tanto

académicas como extracurriculares y mejorar la inserción laboral de los/las egresados/as.

## 5. Valoración y propuesta del plan de mejora del SGIC

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

**PM 1.** Consolidación de un SGIC coherente, medible y transversal.

**Responsable/s:** Responsables de cada proceso con el asesoramiento técnico de la UTC.

**Plazo:** Curso 2024-2025

**Prioridad:** Alta.

**Indicador de seguimiento:** Número de procesos del SGIC revisados y aprobados por Consejo de Gobierno (CG).

**Estado de ejecución:** En proceso, finalización de las últimas revisiones en el curso 2025-2026.

**PM 2.** Procedimientos de selección de personal profesionalizados y transparentes.

**Responsable/s:** Responsables de los procesos estratégicos PE 02 y PE 03 con el apoyo técnico de la UTC.

**Plazo:** Curso 2024-2025

**Prioridad:** Alta.

**Indicador de seguimiento:** Revisión y aprobación en CG de los procesos estratégicos PE 02 y PE 03.

**Estado de ejecución:** Finalizado.

**PM 3.** Procesos de movilidad formalizados y coordinados.

**Responsable/s:** Responsables de los procesos clave PC 07 y PC 08 con el apoyo técnico de la UTC.

**Plazo:** Curso 2024-2025

**Prioridad:** Alta.

**Indicador de seguimiento:** Revisión y aprobación en CG de los procesos clave PC 07 y PC 08.

**Estado de ejecución:** Finalizado.

**PM 4.** Mejora de la visibilidad pública de la información de calidad.

**Responsable/s:** Responsables de cada proceso con el apoyo técnico de la UTC.

**Plazo:** Curso 2024-2025

**Prioridad:** Alta

**Indicador de seguimiento:** Número de actualizaciones de la página web realizadas durante el curso

**Estado de ejecución:** En proceso. Se añade en el nuevo Plan de Mejora.

Por lo tanto, se ha dado cumplimiento a 2 de las 4 propuestas de mejora planteadas, y 2 están en proceso de finalización

b) **Acciones/propuestas de mejora del Sistema de Garantía Interna de Calidad:**

**Propuesta de mejora: PM1.** Centralizar los indicadores clave de calidad, satisfacción y desempeño requeridos en los procesos del SGIC.

**Objetivos:** Desarrollar una sistemática viable y operativa para una correcta recopilación de los indicadores por parte de los responsables de los procesos.

**Responsable/s:** Responsables de cada proceso con el apoyo técnico de la UTC.

**Plazo:** Curso 2025-2026

**Prioridad:** Alta

**Propuesta de mejora: PM2.** Impulsar la participación de los grupos de interés de la Universidad en la revisión y mejora de los procesos.

**Objetivos:** Mayor participación de los grupos de interés (futuros estudiantes, estudiantado, PDI, PTGAS, egresados/as, administraciones públicas y sociedad en general) en la evaluación de los procesos.

**Responsable/s:** Responsables de cada proceso con el apoyo técnico de la UTC.

**Plazo:** Curso 2025-2026

**Prioridad:** Alta

**Propuesta de mejora: PM3.** Integración homogénea de procesos de calidad por centros y facultades.

**Objetivos:** Descentralizar los procesos transversales y adaptarlos a las necesidades y particularidades de cada facultad o centro.

**Responsable/s:** UTC con la aprobación de los decanatos de las facultades.

**Plazo:** Curso 2025-2026

**Prioridad:** Alta

**Indicador de seguimiento:** Número de procesos de facultad creados y aprobados por CG.

**Propuesta de mejora: PM4.** Políticas de calidad actualizadas y alineadas con los objetivos de calidad de la Universidad.

**Objetivos:** Actualizar la documentación relativa al proceso PE 04 y alinearlo con los objetivos y política de calidad de la universidad.

**Responsable/s:** Responsable del proceso estratégico PE 04 con el apoyo técnico de la UTC.

**Plazo:** Curso 2025-2026

**Prioridad:** Alta

**Indicador de seguimiento:** Revisión del proceso estratégico PE 04.

**Propuesta de mejora: PM5.** Mejora de la visibilidad pública de la información de calidad.

**Objetivos:** Mejorar la accesibilidad, actualización y visibilidad pública de la información relacionada con la calidad en la página web de la Universidad, garantizando su transparencia.

**Responsable/s:** Responsables de cada proceso con el apoyo técnico de la UTC.

**Plazo:** Curso 2026-2027

**Prioridad:** Alta

**Indicador de seguimiento:** Número de actualizaciones de la página web realizadas durante el curso

**Propuesta de mejora: PM6.** Consolidación de un SGIC coherente, medible y transversal.

**Objetivos:** Revisar y homogeneizar los procesos del SGIC, definiendo indicadores y evidencias que permitan su medición sistemática, asegurando su aplicación transversal en todos los ámbitos de la Universidad.

**Responsable/s:** Responsables de cada proceso con el asesoramiento técnico de la UTC.

**Plazo:** Curso 2025-2026

**Prioridad:** Alta.

**Indicador de seguimiento:** Número de procesos del SGIC revisados y aprobados por Consejo de Gobierno (CG).

## 6. Conclusión

El curso académico 2024-2025 ha supuesto un curso académico de consolidación y actualización del SGIC de la UAO CEU. La revisión de los procesos estratégicos, clave y de apoyo demuestra un compromiso institucional sólido con la calidad, la mejora continua y la transparencia.