

## ÍNDICE

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Documentación de referencia
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Desarrollo
7. Medidas, análisis y mejora continua
8. Evidencias
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de proceso

Resumen de versiones de los Manuales de SGIC

V01 08/05/2009

Manuales del SGIC -Calidad y Procesos- presentados a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) que fueron certificados para el diseño y desarrollo del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del CSEU La Salle (16/09/2009).

V02 19/01/12

Se redefinen los manuales del SGIC (V01-2009), incluyendo las precisiones correspondientes al cambio de responsabilidades en la estructura organizacional del centro, las actualizaciones legislativas y/o normativas, y la simplificación operativa de algunos procedimientos.

V03 17/05/2018

Se redefinen los manuales del SGIC (V02-2012), adaptándolos a la nueva estructura organizativa del CSEU La Salle, a la integración del SGIC en el ciclo de seguimiento de acreditación de las titulaciones, al nuevo plan estratégico, a los hallazgos encontrados en la auditoría interna y para responder a los criterios establecidos en el programa AUDIT.

V04 25/11/2021



Actualización de la documentación de referencia y las responsabilidades, aparición de la definición de Equipo Auditor. Aparecen las auditorías internas. Se añaden como evidencias todas las que aparecen en el desarrollo del proceso.

V04 09/04/2024

Incorporación del SPEO4 en el flujograma del proceso y actualización de las evidencias de las auditorías internas a las correspondientes al SPEO4

V05 29/01/2026

Revisión completa de la redacción y contenido de cada uno de los apartados de la ficha para facilitar su comprensión e implementación (recomendación auditoría SISCAL 20/05/2025). Cambio de denominación y siglas a SIGC. Inclusión de nuevas definiciones: Equipo de Coordinación Académica (ECA), auditoría interna, auditoría externa, indicador y plan de mejora. Inclusión del Departamento de Procesos y Calidad (DPC) en las responsabilidades, con tareas concretas. Eliminación del acta de la Comisión de seguimiento de cada titulación y del autoinforme de la titulación como evidencias

	 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: PEO4 V05
---	--	---------------------

#### 1. Objeto:

Define cómo el Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle (CSEU La Salle) garantiza que se realiza un análisis integral del Sistema Interno de Garantía de Calidad, mediante la valoración de indicadores y planes de mejora.

#### 2. Ámbito de aplicación:

Aplica a todas las titulaciones del Centro, así como a todas las áreas académicas, de gestión y servicios.

#### 3. Documentación de referencia:

- Informes de auditorías internas y externas.
- Memoria CSEU La Salle.
- Plan Estratégico CSEU La Salle.
- Planes de Mejora.
- Catálogo de Indicadores del SIGC.

#### 4. Definiciones:

- Equipo de Coordinación Académica: Grupo de trabajo liderado por el Vicepresidente de Ordenación Académica y Calidad en el que participa el departamento de procesos y calidad y un representante de cada facultad y de la escuela de posgrado.
- Auditoría interna: Evaluación realizada por el equipo auditor para verificar el cumplimiento del SIGC.
- Auditoría externa: Evaluación realizada por una agencia evaluadora acreditada que certifica la validez del sistema, reconoce la Acreditación Institucional y emite recomendaciones.
- Indicador: Dato que permite medir el desempeño de un proceso o actividad.
- Plan de mejora: Documento que recoge acciones correctivas y preventivas derivadas del análisis de resultados.

#### 5. Responsabilidades:

Equipo de Coordinación Académica: Recopila y verifica la fiabilidad de la información, la coordina y organiza para ser presentada a la comisión de garantía de calidad.

Departamento de procesos y calidad: Realiza el cálculo de los indicadores de los procesos y revisa las acciones de mejora del centro pendientes de ejecución. Junto con la dirección de comunicación, comunica a los responsables de departamentos del CSEU La Salle la existencia de un Plan de Mejora del Centro.

Comisión de Garantía de Calidad: Revisa los informes presentados y otros documentos que puedan ser de relevancia para los Grupos de Interés. Verifica que el ciclo de seguimiento se realiza de forma correcta, realizando, si procede, propuestas de mejora para los ciclos siguientes.

Dirección de Desarrollo Tecnológico: Aporta las herramientas y el soporte tecnológico en las diferentes actividades de los procesos.

Dirección de Comunicación: Junto con el departamento de procesos y calidad comunica a los responsables de departamentos del CSEU La Salle la existencia de un Plan de Mejora del Centro y publica noticias sobre la Comisión de Garantía de Calidad

#### 6. Desarrollo:

El procedimiento PEO4 establece el marco para la evaluación sistemática, revisión y mejora continua de los procesos en el CSEU La Salle, en consonancia con los principios del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC). Este proceso se fundamenta en los informes de auditorías internas y externas, la Memoria del Centro, el Plan Estratégico, los planes de mejora y el catálogo de indicadores del SIGC.

Cada dos años se desarrolla una auditoría (interna o externa) en la que participan el ECA y el equipo auditor, con el objetivo de evaluar el funcionamiento de los procesos conforme a los estándares definidos en el SIGC. Las auditorías generan un informe y un plan de mejora. Las auditorías internas están reguladas por el SPEO4 Auditoría Interna. En el caso de la auditoría externa, organizada por la fundación para el conocimiento madri+d, implica la renovación de la Acreditación Institucional.

El desarrollo de este procedimiento se inicia con el cálculo de indicadores, tarea que corresponde al Departamento de Procesos y Calidad. Dichos indicadores, definidos en el catálogo del SIGC, permiten realizar un seguimiento sistemático de los procesos clave, estratégicos y de apoyo, constituyendo la base para la toma de decisiones orientadas a la mejora.

Una vez calculados los indicadores, se procede a la recogida de información, su revisión y verificación de fiabilidad, en el marco del ciclo de seguimiento de los

procesos. Esta tarea es responsabilidad del Equipo de Coordinación Académica (ECA), quien analiza los datos asegurando su validez y utilidad para la toma de decisiones.

Finalizada la recopilación de la información, el departamento de procesos y calidad elabora el Autoinforme de Seguimiento del SIGC analizando el estado de todas las acciones de mejora que aún no se han terminado de ejecutar.

Posteriormente, ECA prepara la documentación destinada a los grupos de interés representados en la Comisión de Garantía de Calidad (Anexo 1).

La revisión y verificación del funcionamiento del SIGC se lleva a cabo en el seno de la Comisión, donde se analizan los resultados obtenidos y se contrastan con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico y en los planes de mejora previamente definidos. Este análisis permite identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, asegurando la coherencia entre la política de calidad institucional y las acciones implementadas.

Finalmente, los hallazgos y conclusiones se recogen en el acta de reunión de la Comisión, documento que constituye la evidencia formal del proceso. Con la comisión se cierra el ciclo de mejora continua, garantizando que los procesos clave, estratégicos y de apoyo evolucionen en consonancia con los estándares de calidad y las expectativas de los grupos de interés.

#### 7. Medidas, análisis y mejora continua:

Para la medición y análisis de los resultados se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Informes de auditorías internas de seguimiento.
- Informes de agencias externas de evaluación.
- Porcentaje de acciones cumplidas con resultado positivo en los planes de mejora.

Este proceso constituye el elemento principal del seguimiento del Sistema de Garantía de Calidad del CSEU La Salle.

#### 8. Evidencias:

Las evidencias del proceso se detallan en la siguiente tabla:

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Acta de la Comisión de Garantía de Calidad	Papel o informático	Secretaría Académica CSEU La Salle	Permanente
Indicadores de seguimiento	Informático	Dirección de Procesos y Calidad	5 años
Autoinforme de Seguimiento del SIGC	Informático	Dirección de Procesos y Calidad	5 años

9. Rendición de cuentas:

Este proceso culmina la secuencia de procesos del Mapa definido por el CSEU La Salle, mediante la rendición de cuentas a los grupos de interés representados en la Comisión de Garantía de Calidad, e incluye la difusión pública que promueve la rendición de cuentas a otros grupos de interés.

10. Diagrama del proceso (ver la página siguiente)

**PE04**

