



Índice


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

Elaborado por:	Revisado por:
D ^a . Araceli Romero Mendivil (Directora del Área de Planificación Académica, Titulaciones Oficiales y Calidad)	D. Jorge Augusto Luengo López (Delegado del Rector para la Calidad) y P.D.F. (13/02/2026): D ^{ña} . M ^a Adela González Jiménez (Vicegerente de Recursos Humanos y Organización Administrativa)
Aprobado por:	
D. Francisco Oliva Blázquez (Rector de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla)	

Resumen de ediciones:

Número	Fecha	Motivo de la modificación
1.00	12/02/2008	Edición inicial
1.01	08/06/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE
1.02	30/06/2014	Revisión de normativa, responsabilidades, desarrollo y diagrama de flujo
2.00	Curso 2017/2018	Adaptación a procedimiento Institucional (antiguos PA06 y PA08), revisión del desarrollo, evidencias, indicadores y diagrama de flujo
2.01	Curso 2019/2020	<ul style="list-style-type: none">• Modificación Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) por Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC)• Revisión de indicadores de Biblioteca• Cambio del sistema de codificación de evidencias e indicadores para su adaptación a la nueva aplicación informática de gestión del SAIC
3.00	Curso 2022/2023	Revisión completa del proceso para su adaptación al Programa IMPLANTA

Código Seguro De Verificación	3TenhUKwXksXjET67jDY9w==	Fecha	23/03/2026
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez María Adela Gonzalez Jimenez Jorge Augusto Luengo Lopez Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/3TenhUKwXksXjET67jDY9w%3D%3D	Página	1/10





3.01	Curso 2025/2026	<p>Cambio en su consideración de proceso a procedimiento</p> <p>Incorporación de las observaciones de mejora de IMPLANTA (ACCUA) y aplicación al programa AUDIT (ANECA):</p> <ul style="list-style-type: none">• Revisión Documentación de referencia.• Incorporación de definiciones.• Revisión de responsabilidades.• Revisión Desarrollo (inclusión de la herramienta TIKa).• Revisión Medidas, análisis y mejora continua.• Rendición de Cuentas, se introduce la herramienta del Buzón IRSF para reforzar la retroalimentación con los grupos de interés en relación con la Gestión de los recursos y servicios externos al centro.
------	-----------------	---

1. Objetivo

Este procedimiento tiene por objeto garantizar la disponibilidad, gestión y mejora continua de los recursos y servicios relacionados con la actividad académica de los Centros y que son prestados por la Universidad a través de sus Servicios Administrativos o mediante contratación de servicios externos.

2. Ámbito de alcance


Este procedimiento se aplica a:

- Los servicios externos contratados por la Universidad Pablo de Olavide.
- Todos los Servicios administrativos de la Universidad (prestados conforme a su Sistema de Gestión de Calidad apoyado en el programa informático "Marco") como apoyo al despliegue de los SAIC de los Centros y a sus titulaciones. Los Centros adscritos definirán de manera autónoma las responsabilidades y el desarrollo de este procedimiento.

3. Documentación de referencia normativa

- Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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.

Código Seguro De Verificación	3TenhUKwXksXjET67jDY9w==	Fecha	23/03/2026
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez		
	María Adela Gonzalez Jimenez		
	Jorge Augusto Luengo Lopez		
	Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/3TenhUKwXksXjET67jDY9w%3D%3D	Página	2/10






- Criterios y directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- Norma UNE-EN-ISO-9001: 2015. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Guía del Modelo AUDIT. Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad, de ANECA.
- Guía para la Certificación y Seguimiento de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las Universidades Andaluzas (Programa IMPLANTA - SGCC), de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA).
- Guía para la renovación de la acreditación de los títulos universitarios de grado, máster y doctorado de Andalucía de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA).
- Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Normativa para la contratación de trabajos de carácter científico, técnico o artístico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Normas de ejecución presupuestaria de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- Instrucción de la Delegación del Rector para la Calidad por la que se regula la gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- Manual de Gestión del Gasto de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- Modelo de Gestión y Organización Administrativa de la UPO (Aprobado en Diciembre de 2013).

4. Definiciones

Proceso contratado externamente. Proceso que la organización ha identificado como necesario para su sistema de gestión de calidad pero que ha decidido que lo lleve a cabo una parte externa a la misma. Puede realizarlo un proveedor que sea totalmente independiente a la organización o que forme parte de la misma organización matriz. Puede proporcionarse en las propias instalaciones o en el entorno de trabajo de la organización, en un lugar independiente o de alguna otra forma. Se deben gestionar las interacciones de los procesos contratados externamente con los procedimientos del sistema de gestión de calidad de la organización con el que están relacionados, debiéndose definir además algunos o todos los métodos utilizados para controlar la calidad del servicio prestado externamente y que afecta de manera directa al servicio prestado por la organización.

TIKA. Gestor de Solicitud Institucional utilizado para canalizar las incidencias, consultas, solicitudes de servicio y ayuda de soporte técnico que los/as interesados/as puedan necesitar de los distintos servicios ofrecidos por la Universidad, que no inician procedimientos administrativos conforme a los efectos previstos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Código Seguro De Verificación	3TenhUKwXksXjET67jDY9w==	Fecha	23/03/2026
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez		
	María Adela Gonzalez Jimenez		
	Jorge Augusto Luengo Lopez		
	Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/3TenhUKwXksXjET67jDY9w%3D%3D	Página	3/10

5. Responsabilidades

Comité de Calidad. Aprobar la Planificación anual de los servicios administrativos y las actuaciones asociadas a la misma.

Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros. Desarrollar la Planificación anual de los servicios administrativos con el apoyo técnico del Área con competencias en Calidad y las actuaciones asociadas a la misma. En su caso, tratamiento de las deficiencias detectadas por los Centros relacionados con los servicios externos.

Comisión de Garantía Interna de Calidad de cada Centro. Analizar los servicios prestados al Centro con objeto de delimitar si han sido adecuados. Realizar propuestas de mejora para su elevación a la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros.

Servicios Administrativos. Prestar servicios a los Centros y sus Títulos y facilitar las evidencias e indicadores definidos en la Planificación anual de los servicios administrativos. Los servicios prestados son, fundamentalmente, de carácter económico, material, tecnológico, de recursos humanos y relacionados con la actividad docente desarrollada en la Universidad. Responsables de la correcta resolución en tiempo y formas de las solicitudes recibidas a través de la herramienta TIKa.

Gerencia. Implantar medidas concretas de corrección de las deficiencias advertidas en los servicios prestados a los Centros por parte de los Servicios contratados externamente, y de los Servicios Administrativos propios y cuyos requisitos han sido previamente definidos en la Planificación anual de los servicios administrativos.

Inspección de Servicios. Proponer medidas concretas de corrección de las deficiencias advertidas en los servicios prestados a los Centros por parte de los Servicios Administrativos, cuyos requisitos han sido previamente definidos en la Planificación anual de los servicios administrativos.

Área con competencias en administración de Campus. Realizar el control de Calidad de los servicios externos contratados por la Institución.

Área con competencias en Calidad. Prestar asesoramiento y apoyo técnico a la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros en la elaboración de la Planificación anual de los servicios administrativos.

Órgano de Dirección de la UPO con competencias en Calidad: Validar el grado de adecuación y fiabilidad de los resultados de la Planificación anual de servicios administrativos. Trasladar a la Gerencia y a la Inspección de Servicios las desviaciones detectadas en los resultados obtenidos de dicha Planificación. Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

6. Desarrollo

Dado el carácter centralizado de la mayoría de los servicios de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, se pueden distinguir dos tipos de servicios externos a los Centros:

- Servicios externos contratados por la Universidad: son aquellos servicios que la

Código Seguro De Verificación	3TenhUKwXksXjET67jDY9w==	Fecha	23/03/2026
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez		
	María Adela Gonzalez Jimenez		
	Jorge Augusto Luengo Lopez		
	Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/3TenhUKwXksXjET67jDY9w%3D%3D	Página	4/10





Universidad contrata externamente.

- o Servicios Administrativos: son servicios propios de la Universidad Pablo de Olavide, pero externos al Centro, como son el servicio de Biblioteca, el servicio de Matrícula, el de Atención al Estudiante o los Servicios Económicos, entre otros.

a) Servicios externos contratados por la Universidad:

El establecimiento del **control de calidad** a los servicios contratados externamente se establecerá expresamente en los correspondientes Pliegos de Prescripciones Técnicas o, en su defecto, por los Servicios Administrativos responsables de su seguimiento y supervisión, correspondientes estos al área administrativa con competencias en administración de Campus. Dicho Servicio Administrativo informará, con carácter anual, de los resultados obtenidos de dicho seguimiento.

b) Servicios Administrativos de la Universidad:

En relación con los servicios administrativos desarrollados por la propia Universidad, estos se encuentran regulados y definidos con carácter general en el "Modelo de Gestión y Organización Administrativa de la UPO", así como en la "Cartera de Servicios", de la que la Gerencia es responsable en cuanto a su definición y revisión, que se encuentra publicada en la web de la Institución.

La gestión de los servicios administrativos de la UPO, se realiza a través de un Sistema de Gestión de Calidad propio y diferenciado del SAIC, fundamentado en el control de sus procesos operativos de trabajo conforme a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO-9001:2015. El procedimiento general para el cumplimiento de los requisitos de esta Norma se recoge en el Manual de Gestión de Calidad, y en todos aquellos documentos derivados de este. La gestión del diseño, control, responsabilidades, publicación y revisión y mejora de los procedimientos de gestión que desarrollan los servicios administrativos se apoya en el software informático "Programa MARCO de desarrollo de procedimientos de los Servicios Administrativos", accesible para todo el Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios de la UPO.

No obstante, lo anterior, con carácter específico, la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros desarrolla con el asesoramiento y apoyo técnico del Área con competencias en Calidad, una Planificación anual de los servicios administrativos, coordinada con los procedimientos **PE04-CC: Medición, Análisis y Mejora Continua** y **PC02-CC: Revisión y Mejora de los programas formativos**, con objeto de que los servicios administrativos implicados aporten las correspondientes evidencias y los resultados de indicadores necesarios para el seguimiento de los Títulos y que son los definidos expresamente en cada uno de los procedimientos de los Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad de los Centros y sus Títulos, y en los procedimientos institucionales que se establezcan. Además de estas evidencias e indicadores, dicha planificación podrá incluir otros requerimientos o necesidades relacionados con los procedimientos del SAIC, con la acreditación de los títulos o con cualquier otro aspecto relacionado con los mismos. En todo caso se analizarán las necesidades y dificultades específicas que presentan los/as estudiantes con diversidad funcional. Este análisis describirá los recursos y elementos básicos requeridos, en su caso, para facilitar una educación inclusiva a las personas con necesidades educativas especiales, desde la perspectiva de la diversidad funcional. Esta planificación y sus resultados son objeto de revisión anual por parte de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de cada Centro. La planificación podrá contener variaciones con respecto al año anterior derivadas de nuevos requerimientos de los grupos de interés, fundamentalmente de

Código Seguro De Verificación	3TenhUKwXksXjET67jDY9w==	Fecha	23/03/2026
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez María Adela Gonzalez Jimenez Jorge Augusto Luengo Lopez Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/3TenhUKwXksXjET67jDY9w%3D%3D	Página	5/10





las Agencias de Evaluación competentes y de los/as usuarios/as de los servicios, como consecuencia de acciones correctoras o por la implantación de acciones de mejora en los servicios prestados.

La Planificación anual de los servicios administrativos, es aprobada por el Comité de Calidad de la UPO. El/la Gerente, como miembro de este Órgano delegado del Consejo de Gobierno y como responsable del Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios, y de la Gestión del Presupuesto de la Universidad, garantiza la prestación de los servicios incluidos en la citada Planificación. Seguidamente, el Área con competencias en Calidad coordina con los servicios administrativos implicados la recopilación de los datos requeridos. En caso de detección de deficiencias reiteradas en la prestación de los servicios contenidos en la Planificación anual de los servicios administrativos, el Órgano de Dirección de la UPO con competencias en Calidad lo comunica a la Gerencia y, en caso necesario, y una vez oído al Comité de Calidad, a la Inspección de Servicios, con objeto de que se adopten medidas concretas de corrección de las deficiencias advertidas, comunicando a la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros las actuaciones que finalmente se hayan realizado para corregir las desviaciones detectadas.

Con el objetivo de optimizar la atención a los/as usuarios/as de la comunidad universitaria de la UPO y a los/as demás integrantes de sus grupos de interés, la UPO dispone de un sistema de atención telemática, denominado **TIKA** (<https://www.upo.es/tika/web/index.php>), para canalizar aquellas incidencias, consultas, solicitudes de servicio y ayuda de soporte técnico, completando así una oferta de canales de atención que hacen más accesible, ordenada y eficiente la administración y servicios de esta Universidad.

El personal de los diferentes servicios de la universidad será responsable de la correcta resolución en tiempo y formas de las solicitudes recibidas a través de la herramienta TIKA.

7. Medidas, análisis y mejora continua

La CGIC de cada Centro, en la revisión anual del SAIC, analiza los servicios prestados al Centro con objeto de delimitar si han sido adecuados. Comunica las incidencias o necesidades detectadas utilizando los canales establecidos al efecto o, en su caso, al Órgano de Dirección con competencias en Calidad para su tratamiento, pudiendo éste elevarlas a la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros para informar de las actuaciones seguidas o proponer alternativas para su resolución. Además, en la revisión anual del SAIC, se incluye el análisis de los siguientes indicadores respecto a los recursos de la UPO, conforme a lo estipulado en los procedimientos **PE04-CC Medición, análisis y mejora continua** y **PC02-CC: Revisión y Mejora de los programas formativos**:

- PA06-IN01-UPO: Estudiantes por puesto de lectura.
- PA06-IN02-UPO: Metros cuadrados construidos por usuario
- PA06-IN03-UPO: Estudiantes por PC de uso público
- PA06-IN04-UPO: Variación anual de fondos bibliográficos (monografías)

Código Seguro De Verificación	3TenhUKwXksXjET67jDY9w==	Fecha	23/03/2026
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez María Adela Gonzalez Jimenez Jorge Augusto Luengo Lopez Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/3TenhUKwXksXjET67jDY9w%3D%3D	Página	6/10



- PA06-IN05-UPO: Variación anual de fondos bibliográficos (revistas)
- PA06-IN06-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Ciencias Jurídicas
- PA06-IN07-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Ciencia y Tecnología
- PA06-IN08-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Humanidades
- PA06-IN09-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Ciencias de la Salud
- PA06-IN10-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Ciencias Económicas
- PA06-IN11-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Ciencias Sociales
- PA06-IN12-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área Multidisciplinar

8. Evidencias

Identificación de la evidencia	Código	Responsable custodia	Responsable de generación	Tiempo de conservación
Planificación Anual de servicios externos del Centro	PA06-E01	Órgano de Dirección de la UPO con competencias en Calidad	Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros	6 años
Memoria anual de la Universidad (Servicios Administrativos)	PA06-E02	Secretaría General de la Universidad	Servicios Administrativos	6 años
Control de Calidad de los Servicios Externos	PA06-E03	Órgano de Dirección de la UPO con competencias en Calidad	Área con competencias en Administración de Campus	6 años

9. Rendición de cuentas

El Órgano de Dirección de la UPO con competencias en Calidad y la Gerencia rendirán cuentas del resultado y adecuación de este procedimiento ante el Comité de Calidad. Los

Código Seguro De Verificación	3TenhUKwXksXjET67jDY9w==	Fecha	23/03/2026
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez		
	María Adela Gonzalez Jimenez		
	Jorge Augusto Luengo Lopez		
	Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/3TenhUKwXksXjET67jDY9w%3D%3D	Página	7/10





servicios administrativos rendirán cuentas de las actuaciones llevadas a cabo cada curso académico en la memoria académica anual.

En base a la instrucción que regula la gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (Buzón IRSF), y aquellas otras acciones que la complementan, la comunidad universitaria podrá aportar observaciones con relación la gestión de los recursos y servicios externos a los centros.

10. Diagrama de flujo

Código Seguro De Verificación	3TenhUKwXksXjET67jDY9w==	Fecha	23/03/2026
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez		
	María Adela Gonzalez Jimenez		
	Jorge Augusto Luengo Lopez		
	Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/3TenhUKwXksXjET67jDY9w%3D%3D	Página	8/10





Código Seguro De Verificación	3TenhUKwXksXjET67jDY9w==	Fecha	23/03/2026
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez		
	María Adela Gonzalez Jimenez		
	Jorge Augusto Luengo Lopez		
	Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/3TenhUKwXksXjET67jDY9w%3D%3D	Página	10/10

