

Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos

Universidad Pablo de Olavide,
de Sevilla



Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|------------|------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 | |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA | 1/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | | |

ÍNDICE

Contenido

| | |
|---|-----------|
| 1. Presentación | 1 |
| 2. La Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos | 5 |
| 2.1. Presentación de la Facultad de Ciencias Empresariales | 5 |
| 2.2. Presentación de los títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales | 8 |
| 3. El Sistema de Aseguramiento Interno de la Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos | 10 |
| 3.1. Documentación de referencia | 10 |
| 3.2. Presentación del SAIC del Centro | 11 |
| 3.3. Objetivos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos | 12 |
| 3.4. Equivalencias entre los ESG 2015, los criterios AUDIT e IMPLANTA y los procedimientos del SAIC de la Facultad de Ciencias Empresariales | 15 |
| 4. Estructura de la Gestión de la Calidad en la Facultad de Ciencias Empresariales | 17 |
| 4.1. Estructura para la Gestión de la Calidad en la UPO | 17 |
| 4.2. Estructura para la Gestión de la Calidad en la Facultad de Ciencias Empresariales: El/la Responsable de Calidad del Centro | 19 |
| 4.3. La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro | 20 |
| 4.4. La Estructura de Gestión de Calidad de los Títulos | 22 |
| 4.5. El/ la Director/a Académico/a y el/la Responsable de Calidad del Título | 22 |
| 4.6. Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título | 24 |
| 5. Desarrollo de los ESG 2015 en el SAIC de la Facultad de Ciencias Empresariales | 26 |
| 5.1. Información pública | 27 |
| 5.2. Política de aseguramiento de calidad | 27 |
| 5.2.1. Definición de Política de Calidad | 27 |
| 5.2.2. Política de Calidad de la UPO | 28 |
| 5.2.3. Definición de la Política de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos | 30 |
| 5.3. Diseño, seguimiento y mejora de los programas formativos | 31 |
| 5.4. Personal docente e investigador. | 31 |
| 5.5. Recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado. | 32 |

Código Seguro de verificación: RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 2/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

| | |
|--|-----------|
| 5.6. Gestión de los procesos Enseñanza-Aprendizaje. | 32 |
| 6. Anexos | 33 |

| Resumen de revisiones | | |
|-----------------------|---------------|---|
| Número de edición | Fecha | Motivo de modificación |
| 1.00 | 12/02/2008 | Edición inicial |
| 1.01 | 20/06/2010 | Incorporación sugerencias ANECA-AGAE |
| 1.02 | 15/10/2014 | Revisión género y cargos |
| 2.00 | Curso 2019-20 | - Reestructuración de los procedimientos del SAIC en institucionales y de Centro - Incorporación de los ESG2015 y del programa IMPLANTA-DEVA - Reestructuración del Manual en un único documento. - Cambio de un Sistema de Garantía a un Sistema de Aseguramiento de la Calidad |

| | |
|--|---|
| Elaborado por: | Revisado por: |
| D. Alvaro Lopez Cabrales Vicedecano de Estudiantes, Estrategia y Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales | D.ª Esther Atencia Gil Área de Calidad |
| Aprobado por: | |
| D. Jesus J. Cambra Fierro Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales | |

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 3/36 |
|  | | | |
| RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |



1. Presentación

La Universidad Pablo de Olavide (UPO), de Sevilla, asumiendo las Directrices Europeas para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (*Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area –ESG-*) y lo establecido en materia de Calidad el Título VII de sus Estatutos, considera imprescindible la implantación en los Centros y sus Títulos de un Sistema de Garantía Interna de Calidad, así como de estructuras estables y continuas de Gestión de la Calidad que garanticen la mejora continua de las Titulaciones impartidas en la UPO, el alcance de un nivel de calidad que facilite la acreditación de las Titulaciones oficiales y el mantenimiento de la misma, así como el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, en el Real Decreto 861/2010 de 2 de julio y en el Real Decreto 99/2011 de 28 de enero, por los que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales en lo que respecta a la Garantía de Calidad de los Títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado.

Atendiendo a tales Decretos, la acreditación de una enseñanza de Grado, Máster o Doctorado se articula en torno a diferentes criterios y directrices, constituyendo el criterio de la Garantía de Calidad el eje en el que se apoyan el resto de criterios, según el cual, los responsables de cualquier Programa Formativo han de acreditar que han establecido algún Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) que les permite planificar la oferta formativa, hacer un seguimiento a su desarrollo, analizar las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora, así como definir e implantar, con la participación de todos los agentes implicados, propuestas para la mejora continua del plan de estudios.

Esto supone, de hecho, que los responsables de la enseñanza han de demostrar para la verificación y posterior acreditación:

- a) Que existe un sistema de recogida de información, revisión y mejora de:
 - ✚ Los objetivos del Plan de Estudios.
 - ✚ Las políticas y procedimientos de admisión.
 - ✚ La planificación de la enseñanza.
 - ✚ El desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los estudiantes.
 - ✚ Las acciones para orientar al estudiante.
 - ✚ La dotación de personal académico.
 - ✚ Los recursos y servicios de la enseñanza.

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 4/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |



Los resultados del aprendizaje.

- b) Que existen procedimientos de consulta que permiten recabar información de las personas egresadas, los empleadores y otros grupos sociales relevantes, sobre la inserción profesional de los titulados, la formación adquirida en términos de competencias o las necesidades de formación continua.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, lo indicado en el punto 9 del Real Decreto 1393/2007 que establece que el Sistema de Garantía de Calidad (SGC) puede articularse a nivel de Título, de Centro o de Universidad, y el Programa AUDIT de ANECA para el diseño e implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC), la UPO decide en 2007, tras consulta a todos los Responsables de Centros y su respuesta unánime a favor, el diseño e implantación de un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) a nivel de Centro y para los Títulos que en él se imparten. Para ello, el entonces Vicerrectorado de Calidad y Planificación y del Comité de Calidad de la UPO, y asesorado por los técnicos del Área de Planificación, Análisis y Calidad y junto a los Responsables de Calidad y Planificación de cada Centro, diseña el *Sistema Abierto de Garantía Interna de Calidad (SAGIC)* de los Centros y los Títulos de la Universidad Pablo de Olavide. Un Sistema Abierto en cuanto constituye el documento marco que ha de ser adaptado a cada Centro atendiendo a sus diferentes particularidades y garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por la ANECA y por la entonces AGAE (agencia andaluza de evaluación). La principal finalidad de dicho documento marco fue orientar a las personas que forman parte de los programas formativos (Equipo de Dirección de un Centro, Profesorado, Estudiantado, Gestores, etc.), especialmente a los Responsables de Calidad y Planificación de los Títulos y a las Comisiones de Garantía Interna de Calidad de los Títulos (CGICT), en la aplicación del SGIC a la realidad cotidiana. El diseño de este SGIC fue evaluado positivamente en 2009 por la ANECA en el marco de la convocatoria del Programa AUDIT y por la entonces AGAE en el marco de la verificación de los Títulos. Su implantación, aprobada por el Consejo de Gobierno de la UPO en su sesión 45, de 7 de julio de 2008, es tutelada y auditada periódicamente por evaluadores tanto de ANECA como de la Agencia Andaluza con el objeto de certificar la calidad de los Títulos Oficiales que se imparten en la UPO para que tengan validez en todo el Espacio Europeo de Educación Superior.

Teniendo como foco la mejora continua de la implantación del SGIC, y debido al carácter centralizado de muchas de las actividades de gestión que se realizan en la UPO, el Comité de Calidad, en su sesión nº 10, de 7 de noviembre de 2016, aprueba una nueva organización de

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 5/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |



los Procedimientos del SGIC de los Centros y sus Títulos, estableciéndose Procedimientos Institucionales (Procedimientos UPO) gestionados totalmente por la institución y comunes a todos los Centros y Procedimientos de Centro (Procedimientos CC) que son responsabilidad de cada Centro.

Tras la aprobación de la versión revisada de los "Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area", en mayo de 2015, ANECA ha analizado las implicaciones de estos cambios en el modelo de evaluación del Programa AUDIT. Como consecuencia de ello, se han incluido aspectos relativos al proceso de aprendizaje que requieren de la participación activa de los estudiantes para su desarrollo. De la misma manera, la Agencia ha revisado el modelo de evaluación del Programa AUDIT con objeto de incluir estos cambios así como las sugerencias de mejora recogidas tras 10 años de implantación de dicho Programa. Igualmente, ha introducido un cambio relevante consistente en la sustitución del término "garantía" por "aseguramiento, tal y como marcan los estándares europeos de Educación Superior.

El documento básico del SAIC implantado en la Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos es el Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales (MSAIC-FCE), del que esta presentación es su prolegómeno, en el que se definen las características generales de la Facultad de Ciencias Empresariales y los Títulos que imparte (Capítulo 2); el sistema implantado, los requisitos que atiende, su alcance, las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procedimientos que lo desarrollan y la manera en la que los Criterios y Directrices para el aseguramiento de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG 2015) están recogidos en el SAIC del Centro y sus Títulos (Capítulo 3); descripción de la Estructura de Gestión de la Calidad del Centro y sus Títulos, identificando a los responsables de la Calidad del Centro y de cada uno de sus títulos y el procedimiento llevado a cabo para la elección de dichos responsables, y las Comisiones de Garantía Interna de Calidad del Centro y de cada uno de sus títulos y cómo se constituyen (Capítulo 4). El capítulo 5 responde a los ESG2015 recogidos en el Programa AUDIT (base para el diseño inicial e implantación del SGIC de la UPO) y en el programa IMPLANTA-SGCC de la ACC-DEVA (aprobado por su Comité Técnico el 23/10/2017): Información Pública (sección 5.1), Política de aseguramiento de calidad (Sección 5.2), Diseño, seguimiento y mejora de los programas formativos (Sección 5.3), Personal docente e investigador (sección 5.4), Recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado (Sección 5.5) y Gestión de los procesos Enseñanza-

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 6/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |



Aprendizaje (Sección 5.6). Además, en el Manual de Calidad se incluyen como Anexos (i) las evidencias del compromiso de implantación del SGIC, (ii) el mapa de procesos, (iv) el listado de indicadores y (v) el listado de evidencias, siempre actualizados, y (vi) la Política de Calidad del Centro.

A este Manual de Calidad le acompaña un Manual de Procedimientos, compuesto por una serie de documentos en los que se describen los diferentes procedimientos implantados para la identificación de los puntos de seguimiento y control así como las evidencias e indicadores para garantizar la mejora continua de los procesos y las titulaciones impartidas en el Centro.

La versión disponible en la página Web institucional debe ser siempre la versión actualizada del SAIC-FCE y sus Títulos, comunicándose por la vía que el órgano con competencias en Calidad y Facultad de Ciencias Empresariales -de modo corresponsable- consideren conveniente, los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 7/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

2. La Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos

Este epígrafe tiene por objeto presentar a la Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos, añadiendo las particularidades de nuestro Centro y los Títulos que oferta. Para ello, se expondrán aspectos tales como una caracterización breve de su la historia del Centro, los estudios que actualmente atiende, situación dentro de la Universidad, estructura organizativa, y otros que resulten de interés a efectos de su identificación para la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad SAIC de la Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos

2.1. Presentación de la Facultad/Escuela

La Facultad de Ciencias Empresariales pretende ser un Centro de referencia para una formación e investigación de calidad con una clara apuesta por el fomento de la cultura emprendedora, la innovación, la internacionalización y la interacción con agentes e instituciones, favoreciendo la inserción laboral y continuo reciclaje profesional de nuestros estudiantes así como el desarrollo económico y social de nuestro entorno. Promover el comportamiento ético, la toma de decisiones responsable y la sensibilidad y el compromiso con la sostenibilidad constituyen el punto de referencia de la formación de nuestros futuros directivos/as, mandos intermedios y emprendedores/as de manera que sean capaces de gestionar los complejos retos a los que se enfrentan las empresas y la sociedad en el siglo XXI.

La Facultad de Ciencias Empresariales es un centro integrante de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, lo que se establece en el artículo 2 de la Ley del Parlamento de Andalucía 3/1997, de 1 de Julio, de creación de esta Universidad. En el artículo 3 se dispone que la Facultad de Ciencias Empresariales imparta, inicialmente, las enseñanzas conducentes a la obtención de la Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas y la Diplomatura en Ciencias Empresariales. Con los años la Facultad de Ciencias Empresariales se fue enriqueciendo con nuevas titulaciones conjuntas como la Licenciatura de Derecho y Dirección y Administración de Empresas, así como la doble diplomatura de Relaciones Laborales y Ciencias Empresariales.

Además de contar con experiencias previas en materia de calidad en relación a las titulaciones ofertadas, la Facultad de Ciencias Empresariales, consciente del reto que supone la convergencia y adaptación al **Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)** apostó decididamente por adelantarse en la implantación del crédito ECTS. Así pues, la Junta

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 8/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

de Facultad, con fecha de 28 de abril de 2005, decidió implantar la Experiencia Piloto en el marco del Sistema Europeo de Transferencia de Créditos (ECTS) en el 1er curso tanto en la Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas (LADE) como en las Licenciaturas conjuntas en Derecho y en Administración y Dirección de Empresas (LD-LADE), este proceso de adaptación se completó en 2009-2010.

Por otra parte, la Facultad de Ciencias Empresariales ha mostrado desde sus inicios un interés prioritario por establecer relaciones con su entorno, fundamentalmente con empresas e instituciones, para de esta forma facilitar a nuestros alumnos la realización de prácticas. En definitiva, éstas facilitan la inserción en el mercado de trabajo, al tiempo que aseguran el desarrollo de capacidades y competencias necesarias en su trabajo. El sistema de **prácticas en empresas** como mecanismo de inserción laboral y complemento de la formación académica se encuentra bastante consolidado a nivel de centro.

En cuanto a las **relaciones exteriores** se refiere, son cada vez más numerosos los convenios de movilidad suscritos con universidades extranjeras y el número de alumnos de la Facultad que participan en los programas internacionales, bastante notable en relación a otros centros de la UPO.

El **Plan Estratégico** de la Facultad de Ciencias Empresariales va por su segunda edición (2009-2012, 2014-2016) y está estructurado, al igual que el de la Universidad Pablo de Olavide, en 5 grandes objetivos estratégicos relacionados con:

1. Futuros estudiantes, estudiantes y egresados
2. Personal Docente e Investigador
3. Personal de Administración y Servicios
4. Equipo directivo de la Facultad de Ciencias Empresariales
5. Entorno / Sociedad.

Equipo directivo (desde enero de 2016):

Decano: Prof. Dr. D. Jesús J. Cambra Fierro

Vicedecana de Ordenación Académica: Prof. Dr^a D^a. Guadalupe Valera Blanes.

Vicedecana de Relaciones Internacionales: Prof.^a Dr.^a D.^a Cecilia Téllez Valle.

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 9/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |



Vicedecano de Relaciones con Empresas e Instituciones: Prof. Dr D. José Manuel Ramírez Hurtado y desde Enero 2020 Profª Dra. Macarena Lozano Oyola.

Vicedecano de Estudiantes, Estrategia y Calidad: Prof. Dr. D. Alvaro López Cabrales.

Secretario de Centro: Prof Dr. D Juan Baños Sánchez-Matamoros.

El principal órgano colegiado de gobierno de la Facultad de Ciencias Empresariales es la **Junta de Facultad** que está formada por miembros electos. La composición de la Junta de Facultad vendrá determinada por los estatutos de la Universidad Pablo de Olavide y por su reglamento de funcionamiento interno. Las funciones de la Junta de Facultad vienen determinadas por los estatutos de la Universidad Pablo de Olavide.

Para atender y agilizar las diferentes funciones y servicios que debe proporcionar la Facultad, existen una serie de comisiones que se proponen y aprueban en la Junta de Facultad. El listado de las comisiones existentes y sus miembros puede consultarse en la página Web del Centro (www.upo.es/fce). Todas las comisiones tienen estructuras similares, estando formadas por un Presidente (el Decano/a o Vicedecano/a en quien delegue), Representantes del Profesorado doctor con vinculación permanente a la Universidad; Representantes del Resto del personal docente e investigador; Un estudiante y un Secretario/a, integrado por un miembro de personal de administración y Servicios. A continuación presentamos brevemente los objetivos de las principales comisiones de la Facultad de Ciencias Empresariales:

Comisión de Ordenación Académica, entre sus objetivos están:

- Asesorar al Decano en todo lo relativo a la Ordenación Académica del Centro.
- Proponer a la Junta de Facultad el Plan de Ordenación Docente.
- Informar sobre las necesidades de profesorado de los Departamentos.
- Elaborar los horarios de clases.
- Coordinar la realización del calendario de exámenes.

Comisión de Gestión Económica y Presupuestaria, entre sus objetivos están:

- Asesorar al Decano en todo lo relativo al Presupuesto del Centro.
- Proponer la distribución de los fondos presupuestarios asignados al Centro.
- Proponer las necesidades de obras, mobiliario, material, informatización y similares.

Comisión de Planes de Estudios de Grado, Entre sus funciones destacan:

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 10/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

- Definir las propuestas de Grados a partir del informe emitido por las Comisiones Técnicas de Redacción.
 - Determinar las composiciones de las Comisiones Técnicas.
 - Velar por el desarrollo público y equitativo del proceso.
 - Trasladar la propuesta para su aprobación a la Junta de la Facultad de Ciencias Empresariales.
- Definir los mecanismos oportunos para la obtención de información sobre la oferta formativa, a modo de retroalimentación.
- Revisar periódicamente los programas formativos, así como el cumplimiento de los criterios de suspensión de enseñanzas, si procede.

Comisión de Garantía Interna de Calidad, cuya composición y funciones se describen en el punto están descritas en el apartado 4 de este Manual, tiene como principal objetivo mantener un sistema estable de calidad en la Facultad de Ciencias Empresariales.

2.2. Presentación de los títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales

La Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, oferta un total de 7 titulaciones. De éstas, 3 se realizan conjuntamente con la Facultad de Derecho. En particular, la oferta es:

- Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- Grado en Administración y Dirección de Empresas (en inglés).
- Grado en Finanzas y Contabilidad.
- Grado en Análisis Económico.
- Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas y en Derecho.
- Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas (en inglés) y en Derecho.
- Doble Grado en Derecho y en Finanzas y Contabilidad.

El Plan de Estudios del Grado en Administración y Dirección de Empresas aparece recogido en su Memoria Verifica y fue aprobado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|------------|-------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 | |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA | 11/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | | |



(ANECA) y la Agencia Andaluza de Evaluación (AGAE) el 6 de julio de 2009. Su impartición comenzó en septiembre de 2009. Renovó su Acreditación en septiembre de 2015.

El Plan de Estudios del Grado en Finanzas y Contabilidad aparece recogido en su Memoria Verifica y fue aprobado por la ANECA y la AGAE el 6 de julio de 2009. Su impartición comenzó en septiembre de 2009. Renovó su Acreditación por en septiembre de 2015.

El Plan de Estudios del Grado en Análisis Económico aparece recogido en su Memoria Verifica y fue aprobado por la AGAE el 28 de julio de 2011. Su impartición comenzó en septiembre de 2011. Renovó su Acreditación por ANECA en julio de 2017.

Los diseños del Plan de Estudios del Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas y en Derecho, así como el del Doble Grado en Derecho y en Finanzas y Contabilidad, fueron elaborados por una comisión integrada por los Vicedecanatos de Ordenación Académica de la Facultad de Ciencias Empresariales y de la Facultad de Derecho, siendo aprobados por las comisiones de elaboración de los correspondientes títulos de Grado y refrendados por las Juntas de Centro de la Facultad de Ciencias Empresariales (sesión de 20 de abril de 2009) y de la Facultad de Derecho. La impartición de ambos dobles títulos comenzó en septiembre de 2009.

En el curso académico 2011-2012 se comenzó la impartición del título de Grado en Administración y Dirección de Empresas con docencia en lengua inglesa, ofertado oficialmente de manera diferenciada en relación al título homónimo general. De este modo, los/as estudiantes que optaron por esta enseñanza concurren para entrar en esta titulación de la misma forma que para cualquier otra, según la normativa legal que rige el acceso a las enseñanzas universitarias. Lo mismo sucedió con los estudios de Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas (en inglés) y en Derecho.

Al tiempo, la Facultad de Ciencias Empresariales ha seguido ofreciendo docencia en inglés en determinadas materias de sus restantes titulaciones de Grado: en el Grado en Finanzas y Contabilidad (de 1.º a 4.º) y en el Doble Grado en Derecho y en Finanzas y Contabilidad (de 1.º a 5.º).

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|-------------|--------------------------|--------------------------|------------|-------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 | |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA | 12/36 |



RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==

3. El Sistema de Aseguramiento Interno de la Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos

El presente capítulo pretende explicar el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se aplica a todos los Títulos de dicho Centro, con objeto de ayudar en el conocimiento del mismo a todas las personas que forman parte del Centro así como a los evaluadores/as en los procesos de evaluación interna y externa y a toda la comunidad universitaria, en general.

3.1. Documentación de referencia

La documentación de referencia utilizada en la elaboración del SAIC del Centro y de los Manuales que lo recogen es, al menos, la siguiente:

- ✚ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- ✚ Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide.
- ✚ Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades, que deroga la Ley 12/2011 de 16 de diciembre de Universidades, que modifica a su vez la Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- ✚ Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, que modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- ✚ Documento Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, de la ENQA 2015.
- ✚ Programa AUDIT de ANECA.
- ✚ Programa IMPLANTA de AAC-DEVA.
- ✚ Programa VERIFICA de ANECA, subrogado por la AAC-DEVA, para el diseño de titulaciones oficiales.
- ✚ Programa DOCENTIA de ANECA, subrogado por la AAC-DEVA, de evaluación docente del Profesorado.
- ✚ Programas de Seguimiento y ACREDITACIÓN de titulaciones oficiales (guías de la AAC-DEVA).

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 13/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

- ✚ Guías de las Agencias Externas de Calidad de cada programa.
- ✚ Normativa propia de la Universidad.
- ✚ Reglamento de régimen interno del Centro.
- ✚ Plan estratégico de la Universidad y Plan Estratégico del Centro.

3.2. Presentación del SAIC del Centro

Tal y como se ha indicado en la presentación de este Manual, la UPO decide en 2007, tras consulta a todos los Responsables de Centros y su respuesta unánime a favor, el diseño e implantación de un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) a nivel de Centro y para los Títulos que en él se imparten, estableciendo para ello un convenio con ANECA para la participación en el programa AUDIT. El diseño del modelo, marco común para todos los Centros, fue evaluado positivamente en 2009 por la ANECA en el marco de la convocatoria del Programa AUDIT y por la entonces AGAE en el marco de la verificación de los Títulos y el Consejo de Gobierno aprobó su implantación.

Desde entonces, el sistema se ha implantado en todos los Centros, teniendo Auditorías Internas en julio de 2015 y octubre de 2017, además de someterse a la Auditoría Externa de ANECA en marzo de 2018, creándose las estructuras estables de gestión del mismo, y se ha revisado en varias ocasiones, modificándose las evidencias e indicadores establecidos inicialmente en los procedimientos, fruto del seguimiento interno y externo de las titulaciones oficiales para cuya mejora continua fue diseñado en último término.

ANECA emitió un informe favorable de la implantación del SIGC de la Facultad de empresariales (AUDIT) el 13 de junio de 2018.

Con objeto de mejorar la implantación y gestión del SGIC, el Comité de Calidad decide en su sesión nº 10, de 7 de noviembre de 2016, modificar sustancialmente la gestión de los procedimientos del SGIC, no el contenido de los mismos, estableciendo Procedimientos institucionales (Procedimientos-UPO) gestionados fundamentalmente por la Universidad y Procedimientos de Centro, gestionados por el Centro de manera autónoma o coordinado con la Universidad. Como consecuencia de esta decisión, se decide la elaboración de un Manual del SGIC de la UPO que explica de manera general la estructura del mismo y que se publica en la web institucional (<https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/>) y la revisión completa

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 14/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

del Manual de Calidad de cada Centro, incluyendo ambos el cambio del término "Garantía" por el de "Aseguramiento". Esta nueva organización se implanta en el Centro en el curso 2018-2019 según la organización establecida en el Mapa de Procesos (ANEXO II).

Adicionalmente, se ha llevado a cabo una revisión completa de todos los Procedimientos actualizándose las evidencias e indicadores con objeto de que el SAIC contribuya a la mejora de las titulaciones de manera más eficiente. Todas estas modificaciones se han trasladado al SAIC de la Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos dando como resultado esta nueva edición del Manual de Calidad y el establecimiento de una edición 2.00 de todos los Procedimientos que forman parte del SAIC la Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos, ya sean de gestión institucional o de Centro.

3.3. Objetivos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos

El diseño del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad es un elemento esencial en la política y en las actividades formativas de la Facultad de Ciencias Empresariales. El objetivo último del mismo es **garantizar de modo responsable la calidad de todas las titulaciones, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, los programas formativos, que han de estar basados en las necesidades y expectativas de los grupos de interés, a los que se debe mantener puntualmente informados siguiendo un Plan de Comunicación para el rendimiento de cuentas, manteniendo el SAIC permanentemente actualizado.**

Con ello la Facultad de Ciencias Empresariales pretende:

- ✚ Responder al compromiso con la satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- ✚ Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Pablo de Olavide.
- ✚ Incorporar estrategias de mejora continua en la Facultad de Ciencias Empresariales.
- ✚ Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de la Enseñanza Superior dando respuesta a los criterios y directrices para el aseguramiento de la

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 15/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

calidad establecidos por la *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) y actualizados en 2015.

Según los dichos criterios y directrices las instituciones deben acreditar, literalmente (tomado de la traducción al castellano de los ESG realizada por ANECA y publicada en <http://www.aneca.es/Actividad-internacional/Documentos-internacionales-de-referencia/Criterios-y-estandares>):

Criterio 1.1 Política de aseguramiento de calidad

Las instituciones deben tener una política pública de aseguramiento de la calidad que forme parte de su gestión estratégica. Los grupos de interés internos deben desarrollar e implantar esta política mediante estructuras y procesos adecuados, implicando a los grupos de interés externos.

Criterio 1.2 Diseño y aprobación de programas

Las instituciones deben tener procesos para el diseño y la aprobación de sus programas de estudio. Los programas se deben diseñar de manera que cumplan los objetivos establecidos para los mismos, incluyendo los resultados esperados del aprendizaje. La cualificación de un programa debe quedar claramente especificada y ha de ser pública y debe hacer referencia al nivel exacto del marco nacional de cualificaciones de educación superior y, por consiguiente, al Marco de Cualificaciones del Espacio Europeo de Educación Superior.

Criterio 1.3 Enseñanza, aprendizaje y evaluación centrados en el estudiante

Las instituciones deben asegurarse de que los programas se imparten de manera que animen a los estudiantes a participar activamente en la creación del proceso de aprendizaje y que la evaluación de los estudiantes refleja este enfoque centrado en el estudiante.

Criterio 1.4 Admisión, evolución, reconocimiento y certificación de los estudiantes

Las instituciones deben aplicar de manera consistente normas preestablecidas y públicas que abarquen todas las fases del "ciclo de vida" de los estudiantes, por ejemplo, admisión, progreso, reconocimiento y certificación de los estudiantes.

Criterio 1.5 Personal docente

Las instituciones deben asegurar la competencia de sus profesores. Asimismo, deben utilizar procesos justos y transparentes para la contratación y el desarrollo de su personal.

Criterio 1.6 Recursos para el aprendizaje y apoyo a los estudiantes

Las instituciones deben contar con una financiación suficiente para desarrollar las actividades de enseñanza y aprendizaje y asegurarse de que se ofrece a los estudiantes apoyo y recursos para el aprendizaje suficientes y fácilmente accesibles.

Criterio 1.7. Gestión de la información

Las instituciones deben asegurarse de que recopilan, analizan y usan la información pertinente para la gestión eficaz de sus programas y otras actividades.

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 16/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

Criterio 1.8. Información pública

Las instituciones deben publicar información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades y programas.

Criterio 1.9. Seguimiento continuo y evaluación periódica de los programas

Las instituciones deben hacer un seguimiento y una evaluación periódica de sus programas para garantizar que logran sus objetivos y responden a las necesidades de los estudiantes y de la sociedad. Dichas evaluaciones deben dar lugar a una mejora continua del programa. Como consecuencia de lo anterior, cualquier medida prevista o adoptada, debe comunicarse a todos los interesados.

Criterio 1.10. Aseguramiento externo de la calidad cíclico

Las instituciones deben someterse a un proceso de aseguramiento externo de la calidad de naturaleza cíclica y en línea con los ESG.

Así, con carácter general, el SAIC de la Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos contempla, como mínimo, los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

- a) Diseño de la oferta formativa:
 - ✚ Definición de la política y objetivos de calidad del Centro y sus Títulos.
 - ✚ Definición y aprobación de programas formativos.
 - ✚ Criterios de admisión de estudiantes.
 - ✚ Planificación de la oferta formativa.
 - ✚ Criterios para la eventual suspensión del título.
- b) Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:
 - ✚ Actividades de acogida al estudiante y apoyo al aprendizaje.
 - ✚ Desarrollo de la oferta formativa.
 - ✚ Metodología de enseñanza-aprendizaje.
 - ✚ Evaluación del aprendizaje.
 - ✚ Prácticas externas y movilidad de los estudiantes.
 - ✚ Orientación académica y profesional.
 - ✚ Evaluación y mejora de la oferta formativa.
 - ✚ Despliegue de las acciones de mejora de los problemas detectados.
 - ✚ Gestión de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
 - ✚ Gestión de expedientes y tramitación de títulos.
- c) Personal académico y de apoyo a la docencia.
 - ✚ Acceso, formación, evaluación, promoción, reconocimiento y apoyo a la docencia.
- d) Recursos materiales y servicios:

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 17/36 |
|  | | | |
| RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

- ✚ Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios, espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos.
 - ✚ Política de contratación, evaluación, certificación y formación para la calidad del Personal de Administración y Servicios.
- e) Resultados:
- ✚ Medición, análisis y utilización de resultados:
 - Académicos.
 - De inserción laboral.
 - De satisfacción de los diferentes grupos de interés.
- f) Información pública y rendición de cuentas:
- ✚ Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria a través de un Plan de Comunicación Institucional de la Facultad de Ciencias Empresariales que incluye la rendición de cuentas.

3.4. Equivalencias entre los ESG 2015, los criterios AUDIT e IMPLANTA y los procedimientos del SAIC de la Facultad de Ciencias Empresariales

Los Procedimientos del SAIC de la Facultad de Ciencias Empresariales y sus Títulos se establecen para dar respuesta a los criterios establecidos por las agencias evaluadoras externas. Las equivalencias de los Procedimientos del SAIC de la Facultad de Ciencias Empresariales con los criterios ESG2015, los establecidos por la AAC-DEVA en su programa IMPLANTA y los del programa AUDIT de ANECA son¹:

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 18/36 |



RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==



| Criterio DEVA | Criterio ESG 2015 | Directriz Programa AUDIT (ANECA) | SGC Centro UPO |
|---|---|--|--|
| 1. Información Pública | 1.8. Información pública. | 1.6. Cómo el Centro publica información sobre titulaciones. | PC14_CC Información pública |
| 2. Política de aseguramiento de la calidad | 1.1. Política de aseguramiento de calidad. 1.7. Gestión de la información. 1.10. Aseguramiento externo de la calidad cíclico. | 1.0. Cómo el Centro define su política de Calidad y objetivos de calidad. 1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados. | PE01_CC Elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad del Centro y sus Títulos PE04_CC Medición, análisis y mejora continua PE05_UPO Auditoría Interna PC11_UPO Elaboración de Informes de Perfil de egreso e inserción laboral PC12_CC Análisis de los resultados del aprendizaje PA01_UPO y PA01_CC Gestión y control de Documentos y Registros PA07_CC Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés |
| 3. Diseño, seguimiento y mejora de los programas formativos | 1.2. Diseño y aprobación de programas. 1.9. Seguimiento continuo y Evaluación periódica de los programas. | 1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos. | PE02_UPO Diseño de la oferta formativa de la Universidad PC01_CC Diseño de la oferta formativa del Centro PC02_CC Revisión y mejora de la calidad de los programas formativos PC13_CC Suspensión del título |
| 4. Personal docente e investigador | 1.5. Personal docente. | 1.3. Cómo el centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico. | PE03_UPO Definición de la Política de PDI y de PAS PA02_UPO Selección, formación y evaluación del PDI |
| 5. Recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado | 1.6. Recursos para el aprendizaje y apoyo a los estudiantes | 1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios. | PE03_UPO Definición de la Política de PDI y de PAS PA03_UPO Selección, formación y evaluación del PAS PA04_CC Gestión de los recursos y servicios que presta el Centro PA06_UPO Gestión de los recursos y servicios externos al Centro |
| 6. Gestión de los procesos Enseñanza-Aprendizaje | 1.3. Enseñanza, aprendizaje y Evaluación centrados en el estudiante. 1.4. Admisión, evolución, reconocimiento y Certificación de los estudiantes | 1.2. Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes | PC03_UPO Acceso, admisión, matriculación, gestión de expedientes y tramitación de títulos PC04_CC Perfil de ingreso y captación de estudiantes PC05_CC Orientación académica y profesional al estudiantado PC06_CC Planificación y Desarrollo de la Enseñanza PC07_CC Evaluación del aprendizaje PC08_CC Gestión y Revisión de la movilidad del estudiantado PC09_CC Gestión y Revisión de las Prácticas Externas PA05_CC Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones |

Equivalencias entre criterios DEVA, ESG2015 y AUDIT tomados de la Guía IMPLANTA de la AAC-DEVA (23/10/2017)

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|---|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO ESTHER ATENCIA GIL ALVARO LOPEZ CABRALES | FECHA | 10/07/2020 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 19/36 |



RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==

4. Estructura de la Gestión de la Calidad en la Facultad de Ciencias Empresariales

El presente capítulo tiene como objeto describir la estructura de calidad implantada en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y en la Facultad de Ciencias Empresariales.

4.1. Estructura para la Gestión de la Calidad en la UPO

El máximo órgano en la Estructura de Gestión de la Calidad de la UPO es el Comité de Calidad, órgano delegado del Consejo de Gobierno, que es quien aprueba su composición y Reglamento. El Comité de Calidad está presidido por el Rector o persona en quien delegue, que debe ser miembro del Consejo de Dirección en calidad de Vicerrector/a o Delegado/a del Rector. Sus componentes, designados por nombramiento rectoral, aseguran la representatividad de todos los sectores de la Universidad. Las funciones del Comité de Calidad de la UPO vienen recogidas en el Capítulo II, Título III del Reglamento de Organización y Funcionamiento Interno del Consejo de Gobierno de la Universidad Pablo de Olavide (BUPO 5/2015 del 25 de mayo de 2015) [<https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/calidad/documentos/Comite-Calidad-Reglamento-Consejo-Gobierno.pdf>].

Para el diseño e implantación del SAIC de Centros y sus Títulos, el Comité de Calidad se apoya en la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros, órgano consultivo, constituido por el máximo órgano responsable de Calidad en la UPO, los Responsables de Calidad de cada Centro, el/la Presidente del Consejo de Estudiantes y un/a Representante del Área administrativa con competencias en Calidad. En el seno de esta Comisión se realizan las propuestas de mejora de los SAIC de los Centros y sus Títulos (procedimientos, indicadores, evidencias, estructura del SAIC, etc.) que deberán ser aprobadas en último término por el Comité de Calidad. De todas las decisiones del Comité de Calidad se rinde cuentas ante el Consejo de Gobierno de la Universidad.

Dentro de cada Centro se establece una estructura interna para la Gestión de la Calidad liderada por el/la Responsable de Calidad del Centro para la implantación del SAIC. El/la Responsable de Calidad del Centro forma parte del equipo directivo del mismo. Esta estructura interna se basa en una Comisión de Garantía Interna del Centro y en Comisiones de Garantía Interna de Calidad de cada Título dándose un margen de libertad a los Centros para la

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 20/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

organización de esta estructura en función del número de títulos que gestionen. En cualquier caso, los Centros han de asegurar que en estas comisiones están representados los diferentes grupos de interés. Estas comisiones hacen propuestas que son ratificadas por la Junta de Centro/Escuela en el caso de los títulos oficiales de Grado y por la Comisión de Postgrado en el caso de títulos oficiales de Máster y Doctorado.

De manera gráfica, la estructura para la gestión de la calidad de los Centros y sus Títulos en la UPO se muestra en la siguiente figura:

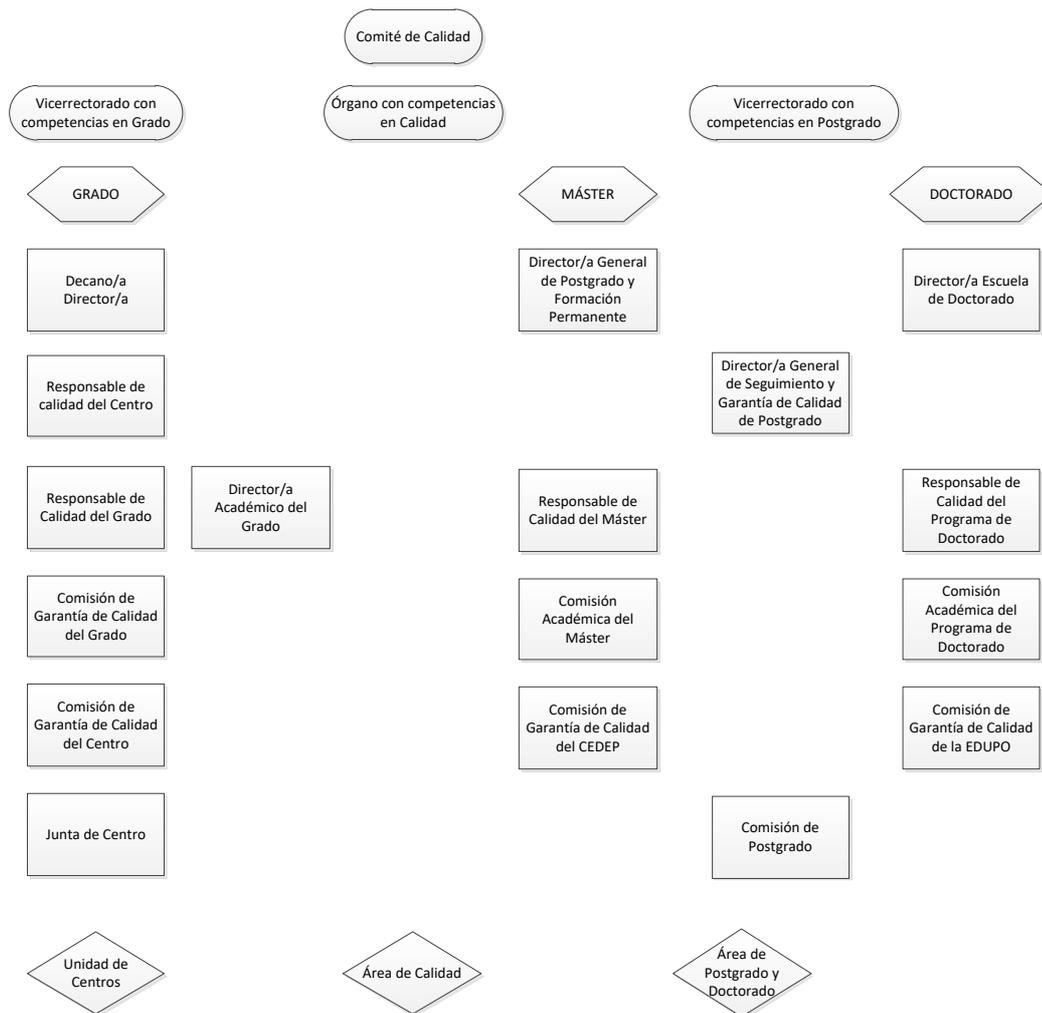


Figura 1.- Estructura para la gestión de la calidad en los Centros y Títulos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. Los diferentes órganos se encuentran apoyados de manera directa por las siguientes áreas administrativas: Área de Calidad

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 21/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |



(con carácter transversal), Unidad de Centros (en el caso de títulos de Grado) y Área de Postgrado y Doctorado (en el caso de títulos de Máster, Títulos Propios y Programas de Doctorado). Los máximos órganos responsables del SAIC del Centro y sus Títulos son la Junta de Centro en el caso de Títulos de Grado y la Comisión de Postgrado en el caso de Títulos de Postgrado.

4.2. Estructura para la Gestión de la Calidad en la Facultad de Ciencias Empresariales: El/la Responsable de Calidad del Centro

Para ayudar al máximo Responsable de un Centro en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SAIC del Centro y sus Títulos, el Rector/a nombra, a propuesta de éste/a, a un Vicedecano/a miembro de su Equipo Decanal que asume las competencias y responsabilidades en Calidad. En este sentido, esta persona comparte con el máximo Responsable del Centro las tareas derivadas del liderazgo del mismo para la gestión de la calidad del Centro y sus Títulos, y en consecuencia, vela porque todas las personas del Centro o cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procesos del Sistema, estén implicadas en la realización de las actividades relacionadas con el SAIC del Centro y sus Títulos, transmitiéndole el deber a dichas personas con respecto al cumplimiento de su responsabilidad tanto en la implantación del SAIC del Centro y sus Títulos como en todos los procesos de calidad, seguimiento, control y mejora derivados de su desarrollo. Y ello tanto para el personal docente e investigador y personal de servicios y administración como para los estudiantes.

Igualmente, el/la Responsable de Calidad del Centro comparte con el máximo Responsable del mismo el liderazgo en el Plan de Comunicación para la Calidad del Centro, tanto en lo que se refiere a la difusión interna dentro de la institución de una cultura de la Calidad como al rendimiento de cuentas público de los resultados de las Titulaciones y otros aspectos considerados en el SAIC del Centro y sus Títulos. En este sentido, mantiene a todas las personas informadas de la importancia de satisfacer las necesidades de los grupos de interés del Centro, comprometiéndose, además, a llevar a cabo revisiones del SAIC del Centro y sus Títulos y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad del Centro.

Igualmente, el máximo Responsable de un Centro y, en su representación, el/la Responsable de Calidad del mismo, mantiene abierta una invitación dirigida a todas las personas del Centro, y en especial a los/las Responsables de Calidad de los Títulos, para que realicen propuestas de mejora, las cuales son estudiadas y, en su caso, aprobadas, por la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de los servicios ofertados por el Centro. Para este último cometido, garantiza la existencia y uso

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 22/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

eficaz de un buzón de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (buzón IRSF) para la mejora, accesible en la página Web del Centro.

Así pues, resumidamente, y con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento, el/la Responsable de Calidad del Centro tiene la responsabilidad y la autoridad suficiente para:

- ✚ Asegurarse de que en la web del Centro se encuentra publicada una versión actualizada del SAIC del Centro y sus Títulos.
- ✚ Asegurarse de que se documentan y evidencian los diferentes procesos del SAIC del Centro y sus Títulos.
- ✚ Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SAIC del Centro y sus Títulos.
- ✚ Informar al Equipo Decanal del Centro sobre el desempeño del SAIC del Centro y sus Títulos y de cualquier necesidad de mejora.
- ✚ Informar al Responsable de Calidad de cada Título del Centro del contenido de las sesiones de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros, transmitiéndoles las directrices del Consejo de Dirección y del Comité de Calidad de la Universidad Pablo de Olavide en materia de Garantía de Calidad.
- ✚ Informar al Responsable de Calidad del Título sobre la política y los objetivos de calidad del Centro.
- ✚ Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.
- ✚ Analizar y dar respuesta a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan a través del buzón electrónico del Centro según lo estipulado en el correspondiente Reglamento.
- ✚ Ser reconocido miembro nato de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide, presidida por el máximo órgano con competencias en Calidad de la UPO.

4.3. La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro

La Comisión de Garantía Interna de Calidad (CGIC) de la Facultad de Ciencias Empresariales es un órgano consultivo del Comité de Calidad de la Universidad Pablo de Olavide. La CGIC del Centro debe estar integrada por:

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 23/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

- ✚ Representantes del PDI con vinculación permanente por cada Titulación.
- ✚ Representantes del PDI con vinculación no permanente.
- ✚ Representantes de cada Departamento con docencia significativa en las Titulaciones del Centro.
- ✚ Representantes del PAS vinculado con el Centro.
- ✚ Representantes del alumnado de cada Título.
- ✚ Representantes de las personas egresadas.

Las competencias atribuidas a la CGIC del Centro son las siguientes:

- ✚ Elaborar el SAIC del Centro y sus Títulos y sus correspondientes ediciones atendiendo a las directrices del Comité de Calidad.
- ✚ Verificar la planificación del SAIC del Centro y sus Títulos, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual de Calidad, de la Política y Objetivos de Calidad del Centro y de los requisitos contemplados en las guías de evaluación de las agencias externas.
- ✚ Ser informada por el/la Responsable de Calidad del Centro sobre las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el buzón electrónico del Centro.
- ✚ Elaborar una propuesta de Objetivos de Calidad del Centro y sus Títulos y realizar un seguimiento anual de su grado de ejecución.
- ✚ Realizar el seguimiento de los procesos que le correspondan a través de los indicadores asociados a los mismos.
- ✚ Controlar la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del SAIC del Centro y sus Títulos, de las acciones de respuesta a las incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- ✚ Analizar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SAIC llevadas a cabo por la Comisión de Garantía Interna de Calidad de cada Título del Centro.
- ✚ Proponer a la Junta de Centro/Comisión de Postgrado las modificaciones de los programas formativos derivadas de los seguimientos llevados a cabo por las Comisiones de Garantía Interna de Calidad de los Títulos.
- ✚ Ser informada por el/la Responsable de Calidad del Centro de los resultados de las encuestas de satisfacción con el Centro y sus títulos por parte de los diferentes grupos de interés y proponer criterios para la consideración de propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|------------|-------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 | |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA | 24/36 |
|  | | | | |
| RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | | |

- ✚ Ser informada por el/la Responsable de Calidad del Centro del contenido de las sesiones de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros, transmitiendo las directrices del Consejo de Dirección y del Comité de Calidad de la Universidad Pablo de Olavide.

Adicionalmente, y si procede,

- ✚ Responsabilizarse del Plan Estratégico del Centro (de su diseño, de la planificación de su desarrollo, seguimiento, revisión y evaluación) y de los Objetivos de Mejora del Centro (de su propuesta, de la planificación de su desarrollo y seguimiento, de su evaluación) establecidos en el Contrato-Programa para la financiación condicionada a objetivos que el Centro firmará anualmente con el Consejo de Dirección, sin perjuicio de las competencias del Decano/a y de la Junta de Centro.
- ✚ Realizar un seguimiento anual de la Carta de Servicios del Centro.

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de un Centro se reúne, al menos, con una periodicidad semestral, tras ser convocada por su Secretario/a. De las sesiones, levanta acta el Secretario/a, que envía a todos los componentes de la misma, que disponen de una semana para proponer correcciones, considerándose aprobada en caso contrario.

4.4. La Estructura de Gestión de Calidad de los Títulos

A propuesta la Junta de Centro en el caso de los títulos oficiales de Grado, se nombra a un/a Director/a Académico/a, a un/a Responsable de Calidad de cada Título y una Comisión de Garantía Interna de Calidad para cada Título dando cumplimiento a la normativa vigente.

4.5. Director/a Académico/a y Responsable de Calidad del Título

Para velar por el cumplimiento de los objetivos y política de calidad de un título concreto, se nombra un/a Director/a Académico y a un/a Responsable de Calidad en cada Título entre el profesorado que imparte docencia en dicho título y que preferiblemente, aunque no obligatoriamente, haya participado en la Comisión responsable de la elaboración del plan de estudios del título.

Entre las competencias que tiene asignadas, el Director/a Académico/a del Título colabora en la elaboración del informe de seguimiento anual y planes de mejora del Título con la Comisión de Garantía Interna de Calidad del mismo (CGICT), en el que queden enumeradas

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 25/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |



las dificultades encontradas en el desarrollo del Título, las actuaciones llevadas a cabo así como las propuestas de mejoras que se consideren oportunas.

Por otro lado, el cometido esencial del Responsable de Calidad del Título es velar por el desarrollo, seguimiento, mejora y modificación del Título, liderando la realización de los informes periódicos correspondientes, los cuales elevará a la CGIC del Centro.

El/la Responsable de Calidad de un Título comparte con el máximo Responsable del Centro y con el Responsable de Calidad del mismo las tareas derivadas del liderazgo en la gestión de la calidad del Título en lo que se refiere al rendimiento de cuentas público de los resultados de la Titulación de la que es responsable y otros aspectos considerados en el SAIC del Centro y sus Títulos. En este sentido, mantiene a todas las personas informadas tanto de la importancia de satisfacer las necesidades de los grupos de interés del Título como de la normativa legal y reglamentos de aplicación a sus actividades, comprometiéndose además a solicitar a la institución los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de Calidad del Título.

Así pues, resumidamente, y con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente, el/la Responsable de Calidad del Título tiene la responsabilidad y la autoridad suficiente para:

- ✚ Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SAIC del Centro y sus Títulos.
- ✚ Ser informado por el/la Responsable de Calidad del Centro sobre la política y objetivos de calidad del Centro.
- ✚ Ser informado por el/la Responsable de Calidad del Centro del contenido de las sesiones de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros, transmitiendo las directrices del Consejo de Dirección y del Comité de Calidad de la Universidad Pablo de Olavide.
- ✚ Informar al Responsable de Calidad del Centro sobre el desempeño del SAIC del Centro y sus Títulos y de cualquier necesidad de mejora.
- ✚ Promover y asegurar la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Título.

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|-------------|--------------------------|--------------------------|------------|-------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 | |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA | 26/36 |



RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==

4.6. Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de cada Título es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC del Centro y sus Títulos, actuando, además, como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de cada Título de Grado es propuesta por el Equipo de Dirección y es nombrada por la Junta de Centro. Su composición será la siguiente:

Comisión Titular:

- ✚ Presidente/a: El/la Responsable de Calidad del Título.
- ✚ Director/a académica del Grado.
- ✚ Un/a representante por cada uno de los distintos sectores del profesorado, elegidos por la Junta de Centro a propuesta de los concernidos.
- ✚ Un/a representante del alumnado de la titulación a la que se refiere la Comisión.

Comisión Suplente:

- ✚ Un/a profesor/a suplente que imparta docencia en la titulación a la que está referida la Comisión y que haya participado preferiblemente, aunque no obligatoriamente, en la Comisión responsable de la elaboración del Plan de Estudios.
- ✚ Un representante suplente por cada uno de los distintos sectores del profesorado elegidos por la Junta de Centro a propuesta de los concernidos.
- ✚ Un/a representante suplente del alumnado de la titulación a la que se refiere la Comisión.

Con dicha composición, tanto el profesorado como el alumnado participan de forma directa en el SAIC del Centro. Otros sectores y agentes externos participan en esta Comisión a través de los procedimientos del Manual de Procedimientos **PA07_FCE Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés** y **PA05_FCE Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones**.

La Comisión se constituirá en su primera reunión, en la cual se nombrará como Secretario/a a un profesor/a de entre los representantes de los sectores del profesorado. La Comisión tomará decisiones por mayoría de los asistentes y éstas tendrán carácter no ejecutivo. El mandato de

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 27/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

cada miembro titular/suplente será el que se establezca en el Manual de Calidad de Cada Centro, salvo que pierda la condición por la cual fue elegido.

Entre las funciones de la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título se encuentran las siguientes:

- ✚ Responsabilizarse de la elaboración del punto 9 del Programa VERIFICA, esto es, de comunicar a la Agencia Externa de Evaluación competente en toda solicitud que se curse, el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro y sus Títulos, colaborando estrechamente con la Comisión encargada de la elaboración del Plan de Estudios del Título del que forma parte.
- ✚ Ser informada por el/la Responsable de Calidad del Título de los resultados del programa formativo de la titulación y de la satisfacción de sus grupos de interés.
- ✚ Ser informada por el/la Responsable de Calidad del Título sobre la política y los objetivos de calidad del Centro, para a su vez difundir esa información entre las personas que participan en el Título al que pertenece.
- ✚ Elaborar una propuesta de objetivos de calidad del Título y realizar el seguimiento anual de su grado de ejecución.
- ✚ Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos relacionados con el Título a través de los indicadores asociados a los mismos.
- ✚ Proponer a la CGIC del Centro modificaciones de los programas formativos derivadas de sus seguimientos.
- ✚ Controlar la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de los seguimientos de los cuales es responsable.
- ✚ Elaborar propuestas de mejoras del Título del que forman parte.
- ✚ Apoyar las campañas de recogida de encuestas de la satisfacción de los grupos de interés con el Título del que forman parte.
- ✚ Ser informada por el/la Responsable de Calidad del Centro de los resultados obtenidos por otros Títulos del Centro y proponer criterios para la consideración de propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.
- ✚ Ser informada por el/la Responsable de Calidad del Centro del contenido de las sesiones de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros, transmitiendo las directrices del Consejo de Dirección y del Comité de Calidad de la Universidad Pablo de Olavide en materia de Garantía de Calidad a las personas que participan en ese programa formativo.

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 28/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

- ✚ Ser informada por el/la máximo Responsable del Centro de las directrices del Vicerrectorado/s con competencias en Docencia de Grado y de Postgrado.
- ✚ Responsabilizarse de articular los objetivos y política de calidad del Título.
- ✚ Analizar los informes del Título elaborados por el Área de Calidad y el resto de las unidades administrativas.

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de un Título se reúne, al menos, con una periodicidad semestral, tras ser convocada por su Secretario/a. De las sesiones, levanta acta el/la Secretario/a, que envía a todos los componentes de la misma, que disponen de una semana para proponer correcciones, considerándose aprobada en caso contrario.

La Comisión de Garantía de Calidad del Título informa a través del Responsable de Calidad del Título de todas sus actuaciones relativas al seguimiento del Título al Responsable de Calidad del Centro el cual, a su vez, informa puntualmente a la Junta de Centro o a la Comisión de Postgrado. La Junta de Centro o la Comisión de Postgrado son las que deciden cualquier actuación en relación a los Títulos que se derivase como propuesta de los informes de seguimiento de sus titulaciones.

5. Desarrollo de los ESG 2015 en el SGIC de la Facultad de Ciencias Empresariales

El objeto de este capítulo es explicar cómo el SAIC del Centro da respuesta a cada uno de los Criterios ESG 2015 recogidos en los programas AUDIT de ANECA e IMPLANTA de AAC-DEVA. Cada uno de los procedimientos establecidos en el SAIC redirige al procedimiento **PE04_FCE Medición, análisis y mejora continua**, procedimiento que garantiza que los resultados cada uno de los procedimientos diseñados para satisfacer cada ESG 2015 son medidos, analizados y mejorados.

Se utiliza como referencia la clasificación de criterios del programa IMPLANTA, establecida por la AAC-DEVA, agencia responsable de la certificación de la implantación de sistemas de garantía de calidad en las universidades andaluzas.

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 29/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

5.1. Información pública

Como institución pública, la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, está comprometida con la transparencia y la rendición de cuentas a la sociedad a la que se debe. Es por ello que el SAIC de la Facultad recoge un procedimiento (**PC14_FCE Información pública**) en el que se explicita el qué, el cómo y el cuándo se publica toda la información referente a sus titulaciones teniendo en cuenta las orientaciones y las exigencias de las agencias externas de evaluación.

Adicionalmente, en cada procedimiento se indica la manera en la que se rinde cuentas a los diferentes grupos de interés del Centro/Escuela de los resultados de los mismos.

5.2. Política de aseguramiento de calidad

Este criterio se considera el núcleo central entorno al que se diseña e implanta el SAIC del Centro. En el programa IMPLANTA, se engloban bajo este epígrafe los criterios 1.1, 1.7 y 1.10 de los ESG 2015, a los que el SAIC del Centro da respuesta mediante los siguientes procedimientos:

PE01_FCE Elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad del Centro y sus Títulos

PE04_FCE Medición, análisis y mejora continua

PE05_UPO Auditoría Interna

PC11_UPO Elaboración de Informes de Perfil de egreso e inserción laboral

PC12_FCE Análisis de los resultados del aprendizaje

PA01_UPO y PA01_FCE Gestión y control de Documentos y Registros

PA07_FCE Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés

5.2.1. Definición de Política de Calidad

Se define como Política de Calidad el conjunto de acciones y estrategias encaminadas a la implantación de una cultura basada en la mejora continua a partir del análisis de la información obtenida a través de un Sistema de Gestión de la Calidad implantado formalmente en la institución con el objetivo último de satisfacer a los usuarios y rendir cuentas a la sociedad.

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|------------|-------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 | |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA | 30/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | | |

5.2.2. Política de Calidad de la UPO

La Política de Calidad de la UPO se concreta en el Título VII. De la Calidad de sus Estatutos y en todos los artículos contenidos en el mismo:

Artículo 175. Calidad del servicio público universitario.

1. La calidad es objetivo prioritario en el funcionamiento de todos los servicios que presta la Universidad. A tal efecto, la Universidad procurará el mayor aprovechamiento de los recursos, la máxima eficacia en la gestión y la excelencia en su actividad docente e investigadora, garantizando la transparencia en la actuación, la coordinación de órganos y funciones y la competitividad de su oferta educativa.

2. Todos los órganos, Centros, Departamentos, así como las Áreas y Unidades administrativas y los servicios, adoptarán, en el marco de las disposiciones previstas en los presentes Estatutos y dentro de sus respectivas competencias, las medidas necesarias para fomentar la calidad del servicio público universitario. 3. Asimismo todos los órganos, Centros, Departamentos, así como las Áreas y Unidades administrativas y los servicios, están obligados a colaborar con los procedimientos de mejora, control y evaluación de la calidad, debiendo ajustar su actuación a las directrices marcadas por los órganos universitarios competentes en esta materia.

Artículo 176. Evaluación externa.

1. Todas las actividades de la Universidad son susceptibles de evaluación externa.

2. Las evaluaciones serán realizadas por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, el órgano de evaluación que determine la Comunidad Autónoma de Andalucía y cualquier otro órgano de evaluación acreditado en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior.

Artículo 177. Evaluación, certificación y acreditación interna.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior y con el fin de garantizar los objetivos de calidad, los servicios universitarios estarán sometidos a un régimen propio de evaluación, certificación y acreditación, que comprenderá:

a) Las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, a todos los efectos previstos legalmente.

b) Las enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios de la Universidad.

c) Las actividades docentes, investigadoras y de gestión del profesorado universitario.

d) Las actividades, programas, servicios y gestión de los centros e instituciones de educación superior.

e) Cualquier otra actividad o programa que pueda realizarse como consecuencia del fomento de la calidad de la docencia y de la investigación por parte de las Administraciones Públicas.

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 31/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |



Artículo 178. Control interno de la calidad.

1. La estructura de promoción y garantía de la calidad de la Universidad contará con un Comité de Calidad, una Unidad Técnica de Calidad, Comisiones de Calidad de Centro, Comisiones de Calidad de Departamentos y Comisiones de Calidad de Área o Unidad de Gestión.

2. En todas las estructuras de la calidad se asegurará la representación y participación de los distintos sectores de la comunidad universitaria. El reglamento de organización, estructura y funcionamiento de los órganos de Calidad de la Universidad será aprobado por el Consejo de Gobierno.

Artículo 179. Certificación de la calidad.

1. La evaluación positiva, externa o interna, del estándar de calidad de una actividad universitaria mediante la correspondiente certificación llevará aparejada la asignación de los incentivos económicos o de otra índole que sean establecidos.

2. La Universidad adoptará las medidas necesarias para dar a conocer a la sociedad el nivel de calidad de sus distintas actividades.

Artículo 180. Comité de Calidad.

El Comité de Calidad, como órgano delegado del Consejo de Gobierno, tiene como principal objetivo la planificación anual de las líneas generales de actuación en materia de calidad y la coordinación e implicación de la comunidad universitaria en la mejora de la calidad de todas las actuaciones de la Universidad. Sus competencias se establecerán en el Reglamento de organización, estructura y funcionamiento previsto en el artículo 178.

Artículo 181. Unidad Técnica de Calidad.

1. La Unidad Técnica de Calidad es un órgano técnico al servicio de la comunidad universitaria, cuyas funciones básicas son proporcionar los datos y la información precisa para la adopción de decisiones que corresponden al Comité de Calidad y a los órganos de gobierno, elevar propuestas al Comité de Calidad y ejecutar las directrices generales de actuación que establezca el Comité.

2. En especial corresponderá a la Unidad Técnica de Calidad el asesoramiento, la supervisión y el apoyo a las actividades de control, evaluación y corrección, estímulo e incentivo para la mejora, en todos los ámbitos universitarios, así como la coordinación de las actividades de evaluación que se desarrollen tanto por iniciativa de la propia Universidad como por órganos externos a ésta.

Artículo 182. Líneas básicas para el impulso de la calidad.

La Universidad se marcará como líneas básicas para el impulso de la calidad el fomento de los planes tendentes a la articulación del estudio simultáneo de titulaciones, la adaptación de los planes de estudios a las demandas de la sociedad, el dominio por profesores, estudiantes y gestores de, al menos, un

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 32/36 |



RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==

segundo idioma, y la transversalidad en la oferta de los estudios oficiales y propios, así como la implementación de nuevos sistemas y métodos docentes.

Esta Política de Calidad general tiene su concreción en varios ejes estratégicos que pretenden:

- ✚ Contribuir a la implantación de una cultura basada en el análisis de resultados y mejora continua en todas las actividades de la UPO.
- ✚ Posicionar a la UPO como referente en cuanto a la rendición de cuentas a la sociedad fomentando la información pública y los datos en abierto.
- ✚ Implantar SAIC eficientes que contribuyan a la detección de áreas de mejora y el desarrollo de actuaciones para su subsanación.
- ✚ Trasladar la cultura de mejora continua al Personal Docente e Investigador y de Administración y Servicios de la UPO fomentando su formación continua y la evaluación de su actividad.
- ✚ Posicionar a la UPO, a través de la mejora de todas sus actividades, particularmente por sus Titulaciones, como una de las mejores Universidades a nivel autonómico, nacional e internacional.

5.2.3. Definición de la Política de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales

La Facultad de la Universidad Pablo de Olavide es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad en la Educación Superior, en el marco del Espacio Europeo, basada en una Política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente. Para ello su máximo/a responsable realiza una declaración pública y por escrito de la política y objetivos de calidad de la Facultad (ver Anexo de este Manual), la cual incluye la política y objetivos de calidad de cada una de sus Titulaciones. Estos objetivos están integrados en la Carta de Servicios de la Escuela/Facultad (disponible en la web del Centro). Para la elaboración, aprobación, revisión y mejora de la política y objetivos de calidad de la Facultad/Escuela y de la política y objetivos de calidad de cada uno de sus Títulos se dispone del procedimiento **PE01_FCE Elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad del Centro y sus Títulos** del SAIC de cada uno de los Centros. En este procedimiento se describe, además, el modo (cómo, quién y cuándo) en que rinde cuenta a los grupos de interés sobre el cumplimiento de dicha política y objetivos de calidad.

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 33/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |

5.3. Diseño, seguimiento y mejora de los programas formativos

En el programa IMPLANTA, se engloban bajo este epígrafe los criterios 1.3 y 1.9 de los ESG 2015, a los que el SAIC del Centro da respuesta mediante los siguientes procedimientos:

PE02_UPO Diseño de la oferta formativa de la Universidad

PC01_FCE Diseño de la oferta formativa del Centro

PC02_FCE Revisión y mejora de la calidad de los programas formativos

PC13_FCE Suspensión del título

En estos procedimientos, diseñados teniendo en cuenta la normativa vigente, se establecen las evidencias que garantizan que en el diseño y aprobación de los programas formativos se tiene en cuenta, al menos:

- ✚ El nivel competencial a alcanzar
- ✚ El interés e impacto de la titulación en el entorno socio-económico.
- ✚ La adecuación de la organización del Plan de Estudios
- ✚ La adecuación de la metodología de la enseñanza/aprendizaje y de los mecanismos de evaluación
- ✚ La adecuación del profesorado
- ✚ La adecuación de los recursos
- ✚ Los resultados previstos
- ✚ La rendición de cuentas y la mejora continua

5.4. Personal docente e investigador.

Para satisfacer este criterio el SAIC de la Facultad de Ciencias Empresariales tiene establecidos los siguientes procedimientos institucionales:

PE03_UPO Definición de la Política de PDI y de PAS

PA02_UPO Selección, formación y evaluación del PDI

PC06_FCE Planificación y desarrollo de la enseñanza

Estos procedimientos garantizan que la selección del PDI se realiza teniendo en cuenta la política de la UPO respecto al personal docente e investigador, utilizando mecanismos que garantizan la no discriminación y la selección basada en criterios públicamente conocidos y teniendo en cuenta las necesidades docentes e investigadoras de la institución. Además, se

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|------------|-------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 | |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA | 34/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | | |

garantiza su formación y su evaluación y reconocimiento mediante el programa DOCENTIA-A-UPO. El Centro establece su personal docente mediante la asignación de la docencia de la que es responsable (Procedimiento PC06_FCE: Planificación y desarrollo de la enseñanza).

5.5. Recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado.

El Centro debe garantizar que presta al estudiantado el apoyo y los recursos necesarios al estudiantado para garantizar la adquisición de las competencias establecidas en el programa formativo. Para satisfacer este criterio el SAIC de la Facultad tiene establecidos los siguientes procedimientos:

PE03_UPO Definición de la Política de PDI y de PAS

PA03_UPO Selección, formación y evaluación del PAS

PA04_FCE Gestión de los recursos y servicios que presta el Centro

PA06_UPO Gestión de los recursos y servicios externos al Centro

PA05_FCE Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

Adicionalmente, se dispone de un procedimiento para la gestión de todas las incidencias relacionadas con los recursos identificadas por los grupos de interés (PA05_FCE Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones)

5.6. Gestión de los procesos Enseñanza-Aprendizaje

En este criterio se engloban todas las cuestiones críticas para el correcto desarrollo de la enseñanza. En el programa IMPLANTA engloba los criterios europeos 1.3. Enseñanza, aprendizaje y Evaluación centrados en el estudiante y 1.4. Admisión, evolución, reconocimiento y Certificación de los estudiantes. Para satisfacer estos criterios el SAIC de la Facultad tiene establecidos los siguientes procedimientos:

PC03_UPO Acceso, admisión, matriculación, gestión de expedientes y tramitación de títulos

PC04_FCE Perfil de ingreso y captación de estudiantes

PC05_FCE Orientación académica y profesional al estudiantado

PC06_FCE Planificación y Desarrollo de la Enseñanza

PC07_FCE Evaluación del aprendizaje

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|-------------|--------------------------|--------------------------|------------|-------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 | |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA | 35/36 |





PC08_FCE Gestión y Revisión de la movilidad del estudiantado

PC09_FCE Gestión y Revisión de las Prácticas Externas

PA05_FCE Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

6. Anexos

- Compromiso de implantación de un SGIC por parte del Centro.
- Mapa de procesos.
- Listado actualizado de indicadores.
- Listado actualizado de evidencias.
- Política de Calidad del Centro.

Código Seguro de verificación:RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JESUS JUAN CAMBRA FIERRO | FECHA | 10/07/2020 |
| | ESTHER ATENCIA GIL | | |
| | ALVARO LOPEZ CABRALES | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 36/36 |
|  RE3F1oVVtoSErYt6oWFpFA== | | | |