

UNIVERSIDAD: Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO)

NOMBRE DEL CENTRO: Facultad de Ciencias Experimentales. Fecha: 10/07/2019

Nombre y cargo de la persona que cumplimenta esta ficha: Antonia Jiménez Rodríguez, Vicedecana de Calidad, Coordinación y Comunicación

Este documento se elabora con objeto de recoger el tercer año de seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de la Facultad de Ciencias Experimentales (FCEX) en respuesta a las No Conformidades y oportunidades de mejora recogidas en el informe de auditoría de 24 de marzo de 2016, de la auditoría de certificación llevada a cabo según criterio AUDIT. Su redacción ha sido llevada a cabo por la Vicedecana de Calidad, Coordinación y Comunicación de la FCEX, contando con la asesoría de la Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad de la UPO, la Decana de la Facultad de Ciencias Experimentales y la consulta y aprobación de la Junta de Facultad de Ciencias Experimentales nº 91 de 15 de julio de 2019.

Entre las acciones de mejora realizadas hay que destacar:

- 1) Se ha continuado con el plan de comunicación a los grupos de interés de los objetivos y política de calidad del sistema de garantía interna de calidad iniciado en el curso anterior.
- 2) El profundo cambio que se ha hecho tanto en el Manual de Calidad como en el de Procedimientos, con una división entre Procedimientos Institucionales y de Centros. Los procedimientos Institucionales han sido todos aprobados con fecha 22 de junio de 2018 y era imprescindible realizar los cambios en el SGIC institucional antes de proceder a los SGIC de cada Centro. El Centro ha ido trabajando de forma paralela y ha ido aprobado en Junta de Facultad todos los procedimientos culminando el 20 de marzo con todos los procedimientos dependientes del centro. Concretamente se han actualizado, renovado y aprobado los que se describen:

PC01-FCEX DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA DE LOS CENTROS

PC04-FCEX PERFILES DE INGRESO Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES

PC05-FCEX ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL AL ESTUDIANTE

PC13-FCEX SUSPENSIÓN DEL TÍTULO

PC14-FCEX INFORMACIÓN PÚBLICA

PE01-FCEX. Elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad del Centro y sus Títulos

Directriz 1.1 Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos

PC02-FCEX Revisión y mejora de la calidad de los programas formativos

Directriz 1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a sus estudiantes

PC06-FCEX Planificación y desarrollo de la enseñanza

PC07-FCEX Evaluación del aprendizaje

PC08-FCEX Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes

PC09-FCEX Gestión y revisión de las prácticas externas

PC10-FCEX Gestión y revisión de la orientación profesional

PA05-FCEX Gestión de felicitaciones, incidencias, reclamaciones y sugerencias

Directriz 1.4 Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios

PA04-FCEX Gestión de los recursos materiales

Directriz 1.5 Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados

PE04-FCEX Medición, análisis y mejora continua

PC12-FCEX Análisis de los resultados del aprendizaje

PA07-FCEX Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés


- 3) El equipo de Dirección del Centro cambió en septiembre de 2017, nombrando como nueva Decana, a Pilar Ortiz Calderón, a Antonia Jiménez Rodríguez como nueva Vicedecana de Calidad, Comunicación y Coordinación Docente, la cual tomó posesión el 16 de octubre de 2017. Se ha necesitado un periodo de formación y adaptación adicional en el Centro.
- 4) Las mejoras en la metodología empleada para la recogida de las encuestas de los grupos de interés y la satisfacción con la docencia.
- 5) El nuevo modelo de planificación anual de los servicios externos.
- 6) El nuevo buzón de IRSF.
- 7) Las mejoras en el control documental

Listado de Siglas:

- UPO: Universidad Pablo de Olavide
- DGSGC: Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad de la UPO
- AC: Área de Calidad de la UPO
- CGIC: Comisión de Garantía Interna de Calidad
- UC: Unidad de Centros de la UPO
- AI: Área de Infraestructuras de la UPO
- CIC: Centro de Informática y Comunicaciones de la UPO
- FCEX: Facultad de Ciencias Experimentales
- DAG: Director Académico de Grado
- CAM: Ciencias Ambientales
- BTG: Biotecnología
- NHD: Nutrición Humana y Dietética.
- PDI: Personal Docente e Investigador
- PAS: Personal de Administración y Servicios
- POD: Plan de Organización Docente
- SGIC: Sistema de Garantía Interna de Calidad
- IRS(F): Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

En aquellos casos en que la información no tiene carácter público, se ha habilitado una carpeta en el gestor documental Alfresco (https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/gestor_documental) de la que se proporcionara usuario y contraseña.

| Nº de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|-----------------------------|---|--|--|---|-----------------------|--|
| Acción 1 (no conformidad 1) | Responsable de Calidad del Centro - Revisa el Plan de Comunicación Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad - Apoya al Centro en las acciones. Decana: Aprueba las modificaciones de los documentos y el plan de comunicación. | Responsable de Calidad del Centro Área de Calidad y Delegación del Rector para la Calidad Decana | Curso 2016/2017 que se inicia en 09/2016 | Curso 2016/2017 que finaliza en 09/2017 | Cerrada | <p>En relación a la acción de revisar el Plan de Comunicación incluyendo acciones concretas a llevar a cabo para la difusión de la Política y Objetivos de Calidad y sus Títulos recogidos en la Carta de Servicios del Centro, anualmente se aprueba un plan de difusión y se hace el seguimiento del mismo.</p> <p>Esta acción ya está cerrada por el Centro, si bien consideramos que es una acción continuada en el tiempo por lo que, pese a presentar el año pasado todas las evidencias y dejar constancia en el informe del año pasado, hemos vuelto a poner las evidencias de este curso 2018/2019.</p> <p>El Plan de comunicación del curso 2018/2019 se recoge en el enlace: https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/responsabilidad/Plan_Comunicacion/1548916016215_plan_de_comunicacion_anual_fcex-2018-2019-2_x2x.pdf</p> <p>Además, se ha elaborado una nueva cartelería para incentivar la participación de los distintos grupos de interés en las encuestas para conocer la opinión de los diferentes grupos de interés sobre la política y objetivos de calidad. Esta cartelería se ha colgado a lo largo de toda la galería central y, de manera digital, en las pantallas informativas.</p> <p>En el Anexo I se puede ver el seguimiento de las acciones realizadas al plan de comunicación del curso 2018 hasta el 15 de junio de 2019.</p> <p>Se han llevado a cabo las siguientes reuniones con los diferentes grupos de interés para la difusión de la Política y Objetivos de Calidad y sus Títulos:</p> <p>V Jornadas de calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales: "CALIDAD, INNOVACIÓN DOCENTE Y COORDINACIÓN" 4 y 5 de diciembre *** Datos de las jornadas https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/responsabilidad/V_jornadas_Innovacion_Docente&vE=</p> <p>Elementos a destacar: Participación de alumnos, profesores y exalumnos. Libro de actas con ISBN: https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/responsabilidad/V_jornadas_Innovacion_Docente/1549261202300_libro_de_actas_v_jornadas_de_calidad_de_la_facultad_de_ciencias_experimentales_isbn978-84-09-06559-2.pdf</p> |

| | | | | | |
|-----------------------------|--|--------|-------------------------------|-------------------------------|---|
| | | | | | <p>Todas las comunicaciones se han realizado a través de la herramienta "Upo-Avisos", con la que se puede llegar a los correos personales y/o móviles de todos los grupos de interés (alumnos, exalumnos y profesores) lo que ha permitido llegar no sólo a todos los alumnos y profesores, sino también a los egresados con un anuncio directo a su correo electrónico. Esta herramienta de comunicación tiene acceso personal para vicedecanato de calidad, coordinación y comunicación y los directores académicos de los tres grados que permite comunicarse con alumnos, egresados y profesores de la Facultad a través de correo electrónico y SMS https://www.upo.es/UPOAvisos/web/index.php</p> <p>Evidencia de los upo-avisos utilizando el acceso de la Vicedecana de Calidad y Directores/as Académicos/as de Grado, que ha enviado del 13/6/2018 al 15/06/2019 un total 215mensajes:</p>  <p>En el año 2018 se ha realizado la contratación de una empresa para realizar un nuevo portal web de la Facultad de Experimentales con un nuevo diseño, multimodal y adaptado a múltiples dispositivos (ordenadores, tabletas, móviles), el portal se caracteriza por ser más intuitivo, dinámico y navegable. Está integrado, además, con redes sociales y con las noticias de la Facultad y de la UPO, aprovechando las sinergias existentes de campus único.</p> <p>El portal pretende ofrecer toda la información útil para la comunidad universitaria y la sociedad en general, disponiendo de un buscador por palabras.</p> <p>Hemos incorporado un banner de antiguos alumnos con varios fines: Mantener una relación permanente y dinámica con nuestros exalumnos, actualmente profesionales; Visibilizar las posibles salidas profesionales para potenciales alumnos; Mantener vínculos entre ellos; Que puedan seguir participando en actividades de la facultad, etc.</p> |
| Acción 2 (no conformidad 1) | Decana Asignar las tareas de comunicación específicamente a uno de los vicedecanatos nombrando el Vicedecanato con competencias en calidad, coordinación y comunicación. | Decana | 09/2016 Curso 2016/2017 | 09/2017 Curso 2016/2017 | <p><i>Cerrada</i></p> <p>Se ha mantenido la asignación de las tareas de comunicación a la vicedecana con competencia en calidad:</p> <p>https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/decanato/Decanato/EquipoDecanal&menuid=&vE=D55929</p> <p>Ha sido nombrada una nueva vicedecana de Calidad, Coordinación Docente y Comunicación, Dra. Antonia Jiménez Rodríguez Fecha de toma de posesión 16/10/2017.</p> |

| | | | | | | |
|--------------------------------|---|--|-------------------------------|-------------------------------|---------|---|
| Acción 3 (no conformidad 1) | <p>Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <p>- Asegura la difusión en los cursos de formación en materia de calidad.</p> | <p>Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> | 09/2016 Curso 2016/2017 | 09/2017 Curso 2016/2017 | Cerrada | <p>En relación a Incluir la difusión de la Política y Objetivos de Calidad de los Centros y sus Títulos en todos los cursos de formación en materia de calidad que gestione y/o imparta el Área de Calidad, en la web de calidad se ha continuado actualizando una página de Información Pública y Difusión de la Calidad:</p> <p>https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Informacion-Publica-y-Difusion-de-la-Calidad/</p> <p>que contiene el plan anual de formación:</p> <p>https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Informacion_Publica_Difusion_Calidad/Plan-de-Formacion-en-Calidad-2018.pdf</p> <p>Y los cursos realizados y la participación en los mismos:</p> <p>https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Informacion-Publica-y-Difusion-de-la-Calidad/Plan-de-Formacion-de-Acompañamiento-en-el-Proceso-de-Certificacion/</p> |
| Acción 4 (no conformidad 1) | <p>Responsable de Calidad del Centro</p> <p>- Modifica el capítulo 3 del manual.</p> <p>Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <p>- Apoya al Centro en las acciones.</p> <p>- Asegura que las decisiones de la CGIC de los Centros se implantan.</p> <p>Decana Aprueba las modificaciones de los documentos</p> | <p>Responsable de Calidad del Centro</p> <p>Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <p>Decana</p> | 09/2016 Curso 2016/2017 | 06/2018 Curso 2017/2018 | Cerrada | <p>La modificación de la estructura y composición de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los títulos para incluir a los delegados de cursos, se aprobó en Junta de Facultad de virtual extraordinario número 61 de 21 de abril de 2016, como puede verse en los siguientes enlaces:</p> <p>Acta virtual extraordinario número 61 de 21 de abril de 2016 en la que se trata el punto: Aprobación si procede de la modificación y estructura del sistema de garantía interna de calidad de los títulos y de la facultad, según la acción propuesta nº 4 de la No Conformidad 1 del Plan de Acciones de Mejora.</p> <p>https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/decana/Decanato/Actas_2016/1468318173211_acta_virtual_extraordinaria_nx_61_firmada.pdf</p> <p>Acta Junta de Facultad ordinaria número 79 de 28 de junio de 2016, aprobando el acta numero 61 extraordinaria:</p> <p>https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/decana/Decanato/Actas_2016/1497866759793_acta_ordinaria_nx_79_28-06-16_firmada.pdf</p> <p>Se ha aprobado en Junta de Facultad Sesión Ordinaria nº 87 de fecha 25/06/2018, el Manual del Sistema de garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales y sus Títulos donde se ha modificado la composición de las comisiones.</p> |
| Acción 5 (no conformidad 1) | <p>Responsable de Calidad del Centro</p> <p>- Diseña e implanta, junto con el Equipo Decanal, los</p> | <p>Responsable de Calidad del Centro</p> <p>Área de Calidad y Dirección General de</p> | 09/2016 Curso 2016/2017 | 09/2017 Curso 2016/2017 | Cerrado | <p>Aprobado el informe de seguimiento de la carta de servicio del curso 2017-2018 en Junta de Facultad del 22/01/2019, junto con la carta de servicio para el curso 2018/2019:</p> <p>https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/responsabilidad/Carta_Servicios/1548916238600_seguimientocarta-servicio-facultad_experimentales-17-18_aprobadajf_22.pdf</p> |

| | | | | | | |
|-----------------------------|--|---|----------------------------|----------------------------|---------|--|
| | <p>objetivos de los que son responsables alumnado, profesorado y PAS en los procesos de difusión de la Política y Objetivos de Calidad de los Centros y sus Títulos recogidos en la Carta de Servicios del Centro.</p> <p>Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoya al Centro en las acciones. - Asegura que las decisiones de la CGIC de los Centros se implantan. <p>Decana Aprueba las modificaciones de los documentos</p> | <p>Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <p>Decana</p> | | | | |
| Acción 6 (no conformidad 1) | <p>Responsable de Calidad del Centro</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propone a la CGIC de los Centros la inclusión de una pregunta en las encuestas de satisfacción para recoger el grado de conocimiento del PDI, PAS y alumnado sobre la Política y Objetivos de Calidad de los Centros y sus Títulos recogidos | <p>Responsable de Calidad del Centro</p> <p>Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <p>Decana Centro de Informática y Comunicaciones</p> | 09/2016 Curso 2016/2017 | 07/2017 Curso 2016/2017 | Cerrada | <p>En el acta de la sesión nº 58 de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, celebrada el día 14 de julio de 2017, se recoge quitar, en todos los cuestionarios, el ítem relativo a la Política y Objetivos de Calidad del Centro y Título del bloque de preguntas del cuestionario y, de manera separada a dicho bloque, incluir una pregunta sobre el conocimiento de la Política y Objetivos de Calidad del Centro y el Título incluidos, con respuesta SI/NO; modificar, en todos los cuestionarios, la pregunta del campo abierto para incentivar la participación del grupo de interés en la mejora.</p> <p>En el curso 2017/2018 el cuestionario de satisfacción incluía de forma separada la pregunta. A modo de ejemplo:</p> <p>Satisfacción del PAS con el Centro. Porcentaje que conoce la política de calidad del Centro:</p> <p>¿Conoces la Política y Objetivos de Calidad del Centro y el Título incluidos en la Carta de Servicio del Centro?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> 69,23% NO <input type="checkbox"/> 30,77%</p> |

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|--|-------------------------|-------------------------|--------------------------|--|
| | <p>en la Carta de Servicios del Centro.</p> <p>Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoya al Centro en las acciones. - Asegura que las decisiones de la CGIC de los Centros se implantan. <p>Decana Aprueba las modificaciones de los documentos Centro de Informática y Comunicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modificación e implantación de las encuestas si son aprobadas. | | | | <p><i>En proceso</i></p> | <p>Satisfacción del Profesorado con el Centro. Porcentaje que conoce la política de calidad del Centro:</p> <p><small>¿Conoces la Política y Objetivos de Calidad del Centro y el Título incluidos en la Carta de Servicio del Centro?</small></p> <p>SI <input type="checkbox"/> 59,57% NO <input type="checkbox"/> 40,43%</p> <p>https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/satisfaccion-grupos/centros-titulos/centros/pas/17-18/INFORME-PAS-FACULTAD-CIENCIAS-EXPERIMENTALES-17-18.pdf</p> <p>Otras medidas llevadas a cabo por la facultad para aumentar el conocimiento son:</p> <p>Anualmente a los estudiantes de nuevo ingreso en la Jornada de Bienvenida se les da la información respecto a la Política y Objetivos de Calidad de la FCEX y se les explica la importancia de participar en la mejora a través de las encuestas y de la participación en comisiones de calidad tanto de título como de centro y a través de la representación de delegados.</p> <p>Para PAS y PDI se realizará por parte del Decanato el taller: "Mantenimiento y Mejora de la Política y los Objetivos de Calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales".</p> <p>La junta de Facultad, comisiones de calidad del centro realizarán una campaña 1+1, ¿conoces la política de calidad de FCEX?, esta campaña se iniciará durante el período de las encuestas del centro, solicitando a todos los miembros de los citados órganos que rellenen la encuesta y que convencen al menos a otra persona a hacerlo, y que le pidan que sigan la cadena.</p> |
| Acción 7 (no conformidad 1) | <p>Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Propone el Contrato-Programa | Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad | 09/2016 Curso 2016/2017 | 09/2017 Curso 2016/2017 | <i>Cerrada</i> | <p>La junta de Facultad aprobó tanto el Contrato Programa 2017 como 2018 del Centro, que se encuentran en la web de calidad y en la web del centro en el siguiente enlace:</p> <p>https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/responsabilidad/Contratos_Programa_FCEX&vE=</p> |

(1) No iniciada, En proceso, Cerrada

| Nº de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|-----------------------------|---|-----------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| Acción 1 (no conformidad 2) | <p>Área de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elabora un manual para la gestión del documento Apuntador Dirección General de Seguimiento y | Área de Calidad | 09/2016 Curso 2016/2017 | 11/2019 | <i>Cerrada</i> | <p>El procedimiento PA01 FCEX, de Gestión y control de los documentos y registros se ha modificado completamente y eliminado todos los "formatos asociados". Dicho procedimiento ha sido aprobado en la Sesión 67 de 25 de febrero de 2019 en la CGICC.</p> <p>En relación a diseñar un manual que explique la gestión del documento apuntador por parte de la Unidad de Centros.</p> <p>Se ha desarrollado una aplicación informática para la gestión integral del SGIC de los centros que sustituirá al actual sistema. Esta aplicación incluye un mantenimiento de las evidencias que</p> |

| | | | | | | |
|-----------------------------|--|--|-------------------------------|-------------------------------|---------|---|
| | Garantía de Calidad | | | | | indexa automáticamente las mismas, cubriendo así la funcionalidad actual del apuntador. Por tanto, a partir del curso 2019-20 en el que la herramienta estará operativa, no tendrá sentido mantener el documento apuntador. |
| Acción 2 (no conformidad 2) | Responsable de Calidad del Centro - Revisa y modifica la documentación del SGIC. Área de Calidad - Asesora al Responsable de Calidad en la revisión y modificación del SGIC. Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad - Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta. | Responsable de Calidad del Centro Área de Calidad Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad | 09/2016 Curso 2016/2017 | Curso 2017/2018 | Cerrada | En relación a modificar el procedimiento PC04, que en principio incluía perfil de ingreso, perfil de egreso y captación, se ha aprobado y realizado la modificación por la CGIC y por el comité de calidad. El perfil de egreso pasa al procedimiento PC11 junto a la inserción laboral. Con esta modificación el Centro pueda realizar una interpretación más exhaustiva de los valores obtenidos en los indicadores de su SGIC y también permite conocer la percepción de los egresados, a partir de un año después de su egreso e inserción laboral, sobre su nivel competencial y su aplicación al mercado laboral. El procedimiento PC04 ha sido aprobado en la Junta de Facultad nº 87 de 25 de junio de 2018 y el PC11 en la sesión 59 de la CGIC de Centros de 17 de julio de 2017. |
| Acción 3 (no conformidad 2) | Unidad de Centros - Revisa y verifica que la documentación del SGIC esté firmada -Comprueba la documentación publicada en el documento Apuntador relativa a los procedimientos en los que tiene competencia según las instrucciones del área de calidad. Secretaría de Departamento, | Unidad de Centros Secretaría de Departamento, Secretaría del consejo de gobierno | 09/2016 Curso 2016/2017 | 11/2018 Curso 2018/2019 | Cerrada | En relación a revisar toda la documentación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) para eliminar los formatos como documentos del sistema y clarificar en los procedimientos afectados que el Área de Calidad custodia los formatos vigentes para aquellas evidencias que los necesiten, se ha revisado toda la documentación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) institucional antes de proceder a la aprobación de los SGIC de cada Centro y eliminado los formatos asociados como documentos del sistema en todos los procedimientos, tanto los del Centro como los Institucionales. Su eliminación se decidió en la sesión nº 62 de la CGIC de los Centros de 27 de septiembre de 2017, en donde se acuerda textualmente que " Si hay algún procedimiento en el que aparezcan los formatos hay que eliminarlos (punto 8 de todos los procedimientos). https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-Tecnico-en-el-diseno-e-implanacion-de-Sistemas-de-Garantia-Interna-de-Calidad/ |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| | Secretaría del consejo de gobierno - Revisa que la documentación del Sistema de Garantía de Calidad que les corresponde esté firmada | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|

(2) *No iniciada, En proceso, Cerrada*
Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

| Nº de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|-----------------------------|---|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| Acción 1 (no conformidad 3) | Área de Calidad y la Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad Aprobar el modelo de planificación anual de los servicios externos al Centro en la CGIC de los Centros. | Área de Calidad Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad | Septiembre 2016 | Curso 2017/2018 | Cerrada | <p>Se ha aprobado por el Comité de Calidad de la Universidad el modelo de planificación anual de los servicios externos al Centro en la CGIC de los Centros, que se revisa anualmente.</p> <p>En la web de Calidad se ha creado un espacio de Apoyo Técnico en el diseño e implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-Tecnico-en-el-diseno-e-implantacion-de-Sistemas-de-Garantia-Interna-de-Calidad/), en el que se suben anualmente los resultados del proceso de planificación y su posterior control, en el apartado de Planificación Anual de los Servicios Externos.</p> <p>Ejemplos:</p> <p>PA08-F01 Planificación Anual de Servicios Externos al Centro 2017-18 para Seguimiento 2016-17 (aprobado en Comité de Calidad 16/02/18):</p> <p>https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Apoyo_SGIC/Punto-7-Planificacion-Anual-de-Servicios-Externos-al-Centro-2017-18-para-Seguimiento-2016-17.pdf</p> <p>Planificación anual de servicios externos del centro: curso 2016-2017:</p> <p>https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Apoyo_SGIC/Planificacion-Anual-de-Servicios-Externos-del-Centro-16-17.pdf</p> |
| Acción 2 (no conformidad 3) | Área de Calidad y la Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad Establecer la planificación para el curso 2016-17. | Área de Calidad y la Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad | Septiembre 2016 | Curso 2017/2018 | Cerrada | <p>Se ha aprobado por el Comité de Calidad de la Universidad el modelo de planificación anual de los servicios externos al Centro en la CGIC de los Centros, que se revisa anualmente.</p> <p>En la web de Calidad se ha creado un espacio de Apoyo Técnico en el diseño e implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-Tecnico-en-el-diseno-e-implantacion-de-Sistemas-de-Garantia-Interna-de-Calidad/), en el que se suben anualmente los resultados del proceso de planificación y su posterior control, en el apartado de Planificación Anual de los Servicios Externos.</p> <p>Ejemplos:</p> <p>PA08-F01 Planificación Anual de Servicios Externos al Centro 2017-18 para Seguimiento 2016-17 (aprobado en Comité de Calidad 16/02/18):</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | <p>https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Apoyo_SGIC/Punto-7-Planificacion-Anual-de-Servicios-Externos-al-Centro-2017-18-para-Seguimiento-2016-17.pdf</p> <p>Planificación anual de servicios externos del centro: curso 2016-2017:</p> <p>https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Apoyo_SGIC/Planificacion-Anual-de-Servicios-Externos-del-Centro-16-17.pdf</p> |
|--|--|--|--|--|---|

(3) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

| Nº de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|-----------------------------|---|--|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|--|
| Acción 1 (no conformidad 4) | Vicedecana de Calidad y Coordinación, Área de Calidad y Dirección del Centro de Informática y Comunicaciones Modifican el procedimiento PA07 Gestión de sugerencias, reclamaciones e incidencias, para especificar el sistema a utilizar en caso de incidencias relacionadas con equipos informáticos en aula, mobiliario o climatización. | Vicedecana de Calidad y Coordinación Área de Calidad Dirección del Centro de Informática y Comunicaciones | 09/2016 Curso 2016/2017 | 09/2017 Curso 2016/2017 | Cerrada | <p>En relación a modificar el procedimiento PA07 Gestión de sugerencias, reclamaciones e incidencias, para especificar el sistema a utilizar en caso de incidencias relacionadas con equipos informáticos en aula, mobiliario o climatización, se ha establecido un nuevo buzón que se encuentra en la web:</p> <p>https://www.upo.es/portal/impe/web/buzon/web</p> <p>Esta nueva aplicación informática para la gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, tuvo su implantación en marzo de 2017, recogándose en las actas de la CGICC, en:</p> <p>https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/CGIC/cgic-centros/</p> <p>Las nuevas funcionalidades del Buzón IRSF-UPO, además de recoger las Felicitaciones de los usuarios/as, radican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La posibilidad de una intercomunicación con el usuario/a hasta la completa resolución de la IRSF. ▪ La opción de pedir información de las IRSF que han sido redirigidas a otro Centro, Departamento o Servicio Administrativo, manteniendo su trazabilidad. ▪ Un sistema de avisos recordando aquellas IRSF que no hayan sido cerradas en plazo. ▪ Se ha elaborado una instrucción de la Delegación del Rector para la Calidad por la que se regula la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, a fecha 25/05/2017. <p>https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Apoyo_SGIC/Boletin_Oficial_de_la_UPO_4-2017.pdf</p> <p>El procedimiento PA07 se ha modificado recogiendo estas sugerencias y se ha recodificado pasando a ser PA05-FCEX. El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Facultad de Ciencias Experimentales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, gestiona y revisa las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por parte de los grupos de interés.</p> <p>Además se ha desarrollado una aplicación "tik@", a la cual se puede acceder mediante claves, alumnos, profesores y personal de apoyo en https://www.upo.es/apps/TIKA/ En esta aplicación se deben realizar directamente las peticiones específicas de mantenimiento correctivo (relacionadas con equipos</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>informáticos en aula, mobiliario o climatización) para las operaciones y reparaciones en las aulas. Con lo que se agilizan los procesos de reparaciones.</p> <p>Se ha añadido en la página web de la facultad de Experimentales, en un apartado de PREGUNTAS FRECUENTES:</p> <p>¿Qué puedo hacer si hay una incidencia puntual en un aula (problemas con el ordenador o el proyector, aire acondicionado, etc.)?</p> <p>Si la incidencia impide el normal desarrollo de la clase avisa inmediatamente al Ayudante de servicio en la conserjería del edificio. Si la incidencia persiste puedes comunicarla a través de la plataforma Tika al servicio correspondiente (CIC, Oficina de Espacios, Oficina de Infraestructuras, etc.)</p> <p>Durante el curso 2017/2018, se ha realizado la actualización de los equipos audiovisuales de las aulas del edificio 24. Estos equipos se corresponden con el plan de mantenimiento Preventivo (denominado Plan Renove en la UPO).</p> <p>Para el curso 2019/2020 se va a instalar en los laboratorios docentes cañones de vídeo para la docencia práctica (EPDs)</p> |
|--|--|--|--|--|--|

(4) No iniciada, En proceso, Cerrada
 Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

| Nº de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|-----------------------------|--|-------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|---|
| Acción 1 (no conformidad 5) | Área de Calidad - Elabora un manual para la gestión del documento Apuntador | Área de Calidad | 09/2016 Curso 2016/2017 | 09/2017 Curso 2016/2017 | Cerrada | <p>Respecto a los resultados de Formación del PDI y PAS y las evidencias de los resultados de formación Se ha elaborado e implantado un Plan de Formación en Calidad para el curso 2018-2019, disponible en https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Informacion-Publica-y-Difusion-de-la-Calidad/, dirigido al Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y alumnado. Se trata de un plan de carácter anual, abierto a las necesidades que puedan detectarse en el futuro. La oferta se ha ampliado de 5 a 7 cursos, de los cuales ya se han impartido cuatro y se ha incrementado el número de ediciones:</p> <p>3. Elaboración de Informes de Seguimiento y de Renovación de (Avanzado) – Impartido por personal del Área de Calidad (2 ediciones)</p> <p>5. Certificación de la Implantación de los Sistemas de Garantía Interna (Derecho) – Impartido por personal del Área de Calidad (1 edición)</p> <p>6. Auditores Internos de Sistemas de Garantía Interna de Calidad</p> <p>7. Programa DOCENTIA-A-UPO – Impartido por personal del Área de Calidad</p> <p>Además de la formación incluida en el Plan mencionado, cuya gestión administrativa corresponde al Área de Formación, Desarrollo Profesional PAS y Eficiencia Administrativa, se han gestionado por parte del Área de Calidad tres talleres específicos sobre Elaboración de Informes de Seguimiento (Nivel Iniciación), que ha sido impartido por personal del Área de Calidad.</p> |
| Acción 2 (no conformidad 5) | Unidad de Centros -Comprueba la documentación publicada en el documento Apuntador relativa a los procedimientos en los que tiene competencia según las instrucciones del área de calidad. | Unidad de Centros | 09/2016 Curso 2016/2017 | 09/2017 Curso 2016/2017 | Cerrada | <p>Se ha comprobado todos los enlaces en el documento apuntador y se encuentran las evidencias relativas a los planes y los informes de seguimiento de PDI y PAS actualizado en el documento apuntador 2017/2018.</p> <p>En dicho documento se especifica que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El apuntador se revisa anualmente. en caso de encontrar un enlace roto, debe comprobarse con el órgano/unidad competente la conformidad de las evidencias, y posteriormente la unidad de centros debe actualizar la migración de la página. ▪ En Observaciones aparecen los cambios de nomenclatura en las evidencias y las que dejan de usarse. ▪ Todas las actas de JF firmadas se encuentran en custodia en la secretaria o en la web de la facultad ▪ Para las páginas que requieren contraseña, solicitar la contraseña a la unidad correspondiente. |

(5) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

| Nº de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|---|----------------------------|-----------------------|-----------------------|---|----|-------|-------------|----|------------|-----------------|----|------------|--|----|------------|--|----|------------|---|--------|-------|-------|-----------------------------|---------|------------|-------------------------|---------|------------|---------------------------------|---------|------------|
| Oportunidades de mejora 1 | Responsable de Calidad del Centro - Revisa toda la documentación del SGIC garantizando la conexión de todos los procedimientos con el procedimiento PE04 "Medición, análisis y mejora continua" Área de Calidad - Asesora al Responsable de Calidad en la revisión y modificación del SGIC. Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad - Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta. | Área de Calidad Responsable de Calidad del Centro | 09/2016 Curso 2016/2017 | 25/06/2018 | Cerrada | <p>En relación a la revisión del apartado 7 y el flujograma de todos los procedimientos garantizando la conexión con el procedimiento PE04, se aprueba con fecha 25 de junio de 2018 el mapa de procesos donde se dibuja el flujograma de todos los procedimientos garantizando la conexión con el procedimiento PE04.</p> <p>Anexo 2: MAPA DE PROCESOS</p> <p>Este diagrama de flujo clasifica los procesos en tres niveles: PROCESOS ESTRATÉGICOS, PROCESOS CLAVE y PROCESOS DE APOYO. Los procesos estratégicos incluyen PE01 (Estrategia, misión y visión), PE02 (Planificación de la oferta formativa), PE03 (Medición, análisis y mejora continua) y PE04 (Medición externa). Los procesos clave abarcan desde PE05 (Mantenimiento) hasta PE13 (Seguimiento del alumnado). Los procesos de apoyo consisten en PE14 (Gestión de recursos), PE15 (Gestión de infraestructuras), PE16 (Gestión de servicios), PE17 (Gestión de calidad), PE18 (Gestión de relaciones), PE19 (Gestión de comunicación) y PE20 (Gestión de seguridad).</p> <p>Resumen de revisiones</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Fecha</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>21/09/2016</td> <td>Edición inicial</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>20/06/2018</td> <td>Revisión completa por modificación de normativa legal y social</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>15/06/2018</td> <td>Revisión por actualización procedimientos estratégicos PE03, currículo interno</td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>21/06/2018</td> <td>Revisión completa de los procesos del SGIC del Centro y por "Mapa de procesos organizativos en procedimientos de enseñanza, SGIC, procedimientos de gestión de calidad"</td> </tr> </tbody> </table> <p>Aprobado por:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Firma</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ORTIZ CALDERÓN, MARIA PILAR</td> <td>[Firma]</td> <td>27/07/2018</td> </tr> <tr> <td>Dr Pilar Ortiz Calderón</td> <td>[Firma]</td> <td>27/07/2018</td> </tr> <tr> <td>Directora de Gestión de Calidad</td> <td>[Firma]</td> <td>27/07/2018</td> </tr> </tbody> </table> | Nº | Fecha | Descripción | 01 | 21/09/2016 | Edición inicial | 02 | 20/06/2018 | Revisión completa por modificación de normativa legal y social | 03 | 15/06/2018 | Revisión por actualización procedimientos estratégicos PE03, currículo interno | 04 | 21/06/2018 | Revisión completa de los procesos del SGIC del Centro y por "Mapa de procesos organizativos en procedimientos de enseñanza, SGIC, procedimientos de gestión de calidad" | Nombre | Firma | Fecha | ORTIZ CALDERÓN, MARIA PILAR | [Firma] | 27/07/2018 | Dr Pilar Ortiz Calderón | [Firma] | 27/07/2018 | Directora de Gestión de Calidad | [Firma] | 27/07/2018 |
| Nº | Fecha | Descripción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | 21/09/2016 | Edición inicial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 02 | 20/06/2018 | Revisión completa por modificación de normativa legal y social | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 03 | 15/06/2018 | Revisión por actualización procedimientos estratégicos PE03, currículo interno | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 04 | 21/06/2018 | Revisión completa de los procesos del SGIC del Centro y por "Mapa de procesos organizativos en procedimientos de enseñanza, SGIC, procedimientos de gestión de calidad" | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre | Firma | Fecha | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORTIZ CALDERÓN, MARIA PILAR | [Firma] | 27/07/2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dr Pilar Ortiz Calderón | [Firma] | 27/07/2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Directora de Gestión de Calidad | [Firma] | 27/07/2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(6) No iniciada, En proceso, Cerrada
Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

| N° de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|---------------------------|---|-----------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|---|
| Oportunidades de mejora 2 | <p>Área de Calidad</p> <p>-Propone la modificación de los documentos</p> <p>Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <p>-Asegura que los cambios se aprueban y se implantan</p> | Área de Calidad | 09/2016 Curso 2016/2017 | 22/06/2018 | Cerrada | En relación a la acción de modificar los formatos del procedimiento PE05 de manera que en todos ellos aparezcan el equipo auditor y el alcance de la auditoría, con fecha 22/06/2018 se aprobó el procedimiento PE05 de manera que en todos ellos aparezcan el equipo auditor y el alcance de la auditoría. |

(7) 00Con fecha No iniciada, En proceso, Cerrada
Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

| Nº de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|---------------------------|--|--|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|---|
| Oportunidades de mejora 3 | Decana de la Facultad de Ciencias Experimentales Asignar las tareas de comunicación a uno de los vicedecanatos. | Decana de la Facultad de Ciencias Experimentales | 09/2016 Curso 2016/2017 | 09/2017 Curso 2016/2017 | Cerrado | Se han asignado las tareas de comunicación a la vicedecana con competencia en calidad: https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/decanato/Decanato/EquipoDecanal&menuid=&vE=D5592 |
| Oportunidades de mejora 3 | Vicedecana de Calidad y Coordinación Revisar que el Plan de Comunicación especifique acciones concretas. | Vicedecana de Calidad y Coordinación | 09/2016 Curso 2016/2017 | 09/2017 Curso 2016/2017 | Cerrado | Se revisa que anualmente el Plan de Comunicación especifique acciones concretas. https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/responsabilidad/Plan_Comunicacion&vE= |

(8) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

| Nº de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|---------------------------|--|-----------------|-------------------------------|-----------------------|--|--|
| Oportunidades de mejora 4 | <p>Área de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseña y ejecuta el plan de encuesta presencial. - Diseña y ejecuta el plan de recordatorios al PDI. - Establece y ejecuta el calendario de difusión de los mecanismos de participación en las encuestas y el sistema de conocimiento en tiempo real del % de participación. - Establece y ejecuta la difusión de los mecanismos de participación en las encuestas y el sistema de conocimiento en tiempo real del % de participación. | Área de Calidad | 09/2016 Curso 2016/2017 | | <p><i>Cerrada</i></p> <p><i>En proceso</i></p> | <p>Se ha realizado la implantación de un plan piloto de encuestas presenciales para las encuestas de satisfacción con el Centro y sus títulos para el alumnado, y un plan de recordatorios personalizados sobre la participación en las encuestas de satisfacción para el PDI, así como difundir la posibilidad de participación en las encuestas de satisfacción con la docencia a través de diferentes dispositivos (móvil, Tablet, ordenador) y mantener y difundir el sistema que permite conocer al profesorado en tiempo real el % de participación en las encuestas que tiene asignadas con objeto de que pueda estimular al alumnado.</p> <p>En relación a revisar las encuestas de satisfacción con la docencia con objeto de disminuir el número de preguntas y/o modificar su redacción para hacerlas más amigables para el alumnado, se ha realizado la propuesta en el acta nº 51 de la comisión de garantía interna de calidad de los centros de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, celebrada el día 14 de julio de 2016:</p> <p>https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/calidad/documentos/ActaCGICC-no.51-14-07-2016.pdf</p> <p>Con fecha 30 de enero de 2019 tuvo lugar reunión de constitución y seguidamente primera sesión de la Comisión de Garantías del Programa Docencia-UPO con dos objetivos, uno de ellos fue la revisión de todo el Programa Docencia, incluido el cuestionario de satisfacción del Alumnado con la Docencia, acordándose que el Delegado del Rector iba a enviar toda la documentación trabajada hasta el momento a los representantes sindicales miembros de la Comisión y que éstos harían una revisión y propuestas de modificación.</p> <p>Por otra parte, el Vicerrector de Profesorado y la delegación del Rector para la Calidad han asistido a reuniones para la modificación del Docencia con la DEVA y las Universidades Andaluzas con el objeto de consensuar una simplificación común en la encuesta. A fecha de junio de 2018 se está a la espera de una propuesta por parte de la representación sindical y del acuerdo ejecutivo.</p> |

(9) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

| N° de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|---------------------------|---|-----------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|--|
| Oportunidades de mejora 5 | <p>Área de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eleva a la CGIC de los Centros la propuesta concreta. <p>Vicedecanato de calidad y coordinación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecuta la decisión tomada en la CGIC de los Centros <p>Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta. | Área de Calidad | 09/2016 Curso 2016/2017 | 09/2019 Curso 2018/2019 | <i>Cerrada</i> | <p>En relación a revisar el procedimiento PA07 para determinar si es necesario mantener el Reglamento del Buzón de IRS.</p> <p>Se ha revisado el procedimiento PA07, se ha recodificado el procedimiento pasando de PA07 a PA05 y se ha eliminado el reglamento del buzón IRSF, teniendo ahora un procedimiento de GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES Código: PA05-FCEX.</p> <p>El procedimiento ha sido aprobado por junta de facultad el 22 de enero de 2019.</p> |

(12) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

| Nº de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|---------------------------|---|--|----------------------------|----------------------------|-----------------------|---|
| Oportunidades de mejora 6 | <p>Centro de Informática y Comunicaciones</p> <p>-Desarrolla una nueva aplicación para el buzón de IRS.</p> <p>Área de Calidad</p> <p>-Asesora al Responsable de Calidad en la revisión y modificación del SGIC.</p> <p>Vicedecanato de calidad y coordinación</p> <p>-Revisa, modifica e implanta el SGIC.</p> <p>-Ejecuta la acción nº 3.</p> <p>Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <p>-Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta.</p> | Centro de Informática y Comunicaciones | 09/2016 Curso 2016/2017 | 09/2017 Curso 2016/2017 | Cerrada | <p>En relación a estas tres acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar una nueva aplicación para la gestión del buzón IRS con las deficiencias detectadas depuradas. 2. Recoger en el nuevo procedimiento PA05-FCEX (que sustituye al procedimiento PA07-FCEX) el mecanismo de seguimiento de las acciones de mejora y resolución de incidencias llevadas a cabo por órganos externos al propio Centro. 3. Proponer a la CGIC de los Centros la inclusión de la rendición de cuentas sobre el buzón de IRSF por parte de las unidades administrativas externas al Centro en la planificación anual de los servicios externos. <p>Se ha diseñado una nueva aplicación informática para la gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, cuya implantación ha tenido lugar el pasado mes de marzo. Las nuevas funcionalidades del Buzón IRSF-UPO, además de recoger las Felicitaciones los usuarios/as, radican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La posibilidad de una intercomunicación con el usuario/a hasta la completa resolución de la IRSF. ▪ La opción de descargar toda la información de cada una de las IRSF, incluidas las que han sido redirigidas a otro Centro, Departamento o Servicio Administrativo, manteniendo su trazabilidad. ▪ Un sistema de avisos recordando aquellas IRSF que no hayan sido cerradas en plazo. ▪ La gestión estadística de las encuestas de satisfacción que se emitirán automáticamente una vez cerradas cada una de las IRSF. <p>Se ha elaborado una guía de uso para los gestores de los distintos buzones.</p> <p>A fecha 16/06/2018 los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción con el Buzón IRSF-UPO han sido los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El procedimiento de interposición de la Incidencia, Reclamación, Sugerencia o Felicitación ha sido sencillo, comprensible y accesible: 3.27 ▪ La respuesta inicial ha sido rápida y adecuada: 2.96 ▪ La incidencia, reclamación o sugerencia se ha resuelto satisfactoriamente: 2.83 ▪ La incidencia, reclamación o sugerencia se ha resuelto dentro del plazo requerido: 2.88 ▪ Valoración general del servicio del Buzón de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones: 3.08 |

(13) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

| Nº de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|-------------------------|---|---|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| Oportunidad de mejora 7 | Personal de administración y servicio (PAS) en la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales (CGIC-FCEX) - Realiza un procedimiento de trabajo de las actividades que son comunes a todos los laboratorios. Área de Calidad -Asesora al Responsable de Calidad en la revisión y modificación del SGIC. Vicedecanato de calidad y coordinación -Revisa, modifica y difunde el procedimiento. Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad -Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta. | Personal de administración y servicio (PAS) en la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales (CGIC-FCEX) | 09/2016 Curso 2016/2017 | 06/2018 | Cerrada | <p>En relación a elaborar un procedimiento de trabajo de las actividades que son comunes a los laboratorios, se ha tomado como borrador inicial de trabajo el procedimiento realizado por el área de química-física que se aplica desde que se iniciaran los grados y que ha servido de modelo.</p> <p>Se ha aprobado en Junta de Facultad nº 87 de 25 de junio de 2018 un procedimiento de trabajo donde se incluyen los riesgos biológicos, químicos y de uso de maquinaria en los laboratorios de la facultad de Ciencias Experimentales.</p> <p>Este manual de GESTIÓN DE LOS LABORATORIOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES se encuentra en: https://www.upo.es/facultad-ciencias-experimentales/es/el-centro/laboratorios-docentes/</p> <p>El curso 2018/2019 ha sido el de implantación y se han recogido un total de 1879 firmas correspondientes a 40 asignaturas.</p> |

(14) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

| Nº de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|---------------------------|--|--|----------------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| Oportunidades de mejora 8 | Vicedecana de Calidad, coordinación y Comunicación Modificar procedimiento PC12 FCEX, de Análisis de resultados del aprendizaje, para sustituir la evidencia del acta por el informe firmado por el responsable de la comisión de calidad del título en el que se indiquen las personas que han participado en su redacción y las fechas de reuniones. Difundir el procedimiento. Responsables de calidad del título Implantar el procedimiento PC12 FCEX. Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad -Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta. | Vicedecana de Calidad, coordinación y Comunicación | 09/2016 Curso 2016/2017 | 11/2018 | Cerrada | <p>Modificar procedimiento PC12 FCEX, de Análisis de resultados del aprendizaje, para sustituir la evidencia del acta por el informe firmado por el responsable de la comisión de calidad del título en el que se indiquen las personas que han participado en su redacción y las fechas de reuniones.</p> <p>Se modifica y aprueba el procedimiento PC12-FCEX en junta de Facultad nº 89 de 20 de marzo de 2019. Los informes de seguimiento anuales realizados desde 2017 de resultados de aprendizaje, incluyen las fechas de la reunión, tipo y las personas que han participado en las reuniones. Estos informes se publican en la siguiente web donde se puede ver en la última página la diferencia entre los realizados desde 2017 (seguimiento 2015/2016 y del curso 2016/2017 y 2017/2018) y las versiones anteriores: Informes de seguimiento de Biotecnología</p> <p>https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/Oferta_Academica/Grado_BIOT_SeguimientoAnual&menuid=&vE=</p> <p>Informes de seguimiento de Ciencias Ambientales</p> <p>https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/Oferta_Academica/Grado_CCAA_SeguimientoAnual&menuid=&vE=</p> <p>Informes de seguimiento de Nutrición Humana y Dietética</p> <p>https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/Oferta_Academica/Grado_NHD_SeguimientoAnual&menuid=&vE=</p> |

(15) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

| Nº de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|---------------------------|---|--|----------------------------|-----------------------|-----------------------|---|
| Oportunidades de mejora 9 | Vicedecana de Calidad, coordinación y Comunicación - Revisa, modifica e implanta el SGIC. Área de Calidad - Asesora al Responsable de Calidad en la revisión y modificación del SGIC. Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad - Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta. | Vicedecana de Calidad, coordinación y Comunicación | 09/2016 Curso 2016/2017 | 09/2019 | Cerrada | Respecto a la revisión del SIGC, se ha realizado un cambio profundo en todo el SGIC incluyendo cambios en los manuales y en todos los procedimientos asociados. Todos esos cambios han sido aprobados por Junta de Facultad, aprobándose los últimos cambios en la Junta Ordinaria n.º 89 del 20 de marzo de 2019. A falta de publicación en la web. La demora en la contratación de la empresa, debido fundamentalmente al cambio y adaptación a la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, ha impedido tener la aplicación informática antes, por lo que se acuerda que el nuevo SGIC, dado que está aprobado en la CGIC de los Centros, se implantará desde el curso 2018-2019, firmándose los nuevos procedimientos a través de la aplicación informática en cuanto esté preparada, ya han sido aprobados (aunque no firmados) en las respectivas Juntas de Centro. |

(16) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

| N° de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|----------------------------|--|-----------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|---|
| Oportunidades de mejora 10 | <p>Área de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propone la instrucción técnica asociada al procedimiento PA01. <p>Vicedecana de Calidad y Coordinación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implanta la instrucción técnica PA01 una vez aprobada por la CGIC de los Centros - Revisa la correcta organización del gestor documental Alfresco por parte de la unidad de centros. <p>Unidad de Centros</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegura las evidencias de los procedimientos institucionales y del centro. - Mantiene el gestor documental Alfresco según la Instrucción técnica que se apruebe. <p>Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> | Área de Calidad | 09/2016 Curso 2016/2017 | 09/2019 | Cerrada | <p>En la aplicación Alfresco, respecto al PA01 FCEX, Gestión y control de los documentos y los registros, se recomienda establecer una estructura de documentos que facilite la identificación rápida y directa de las últimas versiones de los procedimientos y de sus registros</p> <p>En la sesión 67, de 25-2-2019, se aprobó el PA01-CC: Gestión y Control de los Documentos y los Registros, de Centros, en él se recoge cómo se van a gestionar las evidencias, se contará con el PA01 de Centros y ya se está gestionando una licitación para el desarrollo de una aplicación informática que facilite la gestión de las evidencias, de esta manera, todos los documentos quedan registrados en Alfresco como repositorio documental, pero visualmente se va a trabajar en la nueva aplicación y los documentos quedarán mejor ordenados.</p> |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| | - Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta. | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|

*(17) No iniciada, En proceso, Cerrada
Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito*


| Nº de acción de mejora | Responsable/s realización | Cargo | Fecha prevista inicio | Fecha prevista cierre | Estado resolución (1) | Justificación del grado de avance alcanzado |
|----------------------------|--|-----------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|---|
| Oportunidades de mejora 11 | <p>Área de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elabora un manual para la gestión del documento <p>Apuntador Unidad de Centros</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comprueba la documentación publicada en el documento <p>Apuntador relativa a los procedimientos en los que tiene competencia según las instrucciones del área de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Custodiar los documentos originales de la Facultad de Ciencias Experimentales <p>.</p> <p>Vicedecana de Calidad y Coordinación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proponer que se modifiquen los futuros documentos para incluir la frase "Si no funciona algún enlace web, copie la dirección y péguela directamente en el buscador". | Área de Calidad | 09/2016 Curso 2016/2017 | 09/2019 | Cerrada | <p>Algunos enlaces contenidos en la documentación del SGIC no son activos en el momento de realización de la auditoría.</p> <p>Para intentar que la información siempre esté disponible, al final de los documentos se ha añadido una forma de proceder en caso de que eso ocurra. El texto es el siguiente: Este documento se realiza con periodicidad anual. Si no funciona el enlace directo a un enlace se recomienda copiar y pegar el enlace directamente en el buscador de internet. En caso de encontrar un enlace roto, debe comprobarse con el órgano/unidad competente la conformidad de las evidencias, y posteriormente informar a la unidad de centros que debe actualizar la migración de la página. Para las páginas que requieren contraseña, solicitar la contraseña a la unidad correspondiente.</p> |

(18) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

ANEXOS

Anexo I. Seguimiento del Plan de Comunicación anual de la Facultad de Ciencias Experimentales. Curso 2017-2018. Fecha del seguimiento: 13/06/2018.

|  SEGUIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN ANUAL Facultad de Ciencias Experimentales-CURSO 2018/2019 | | | | | | |
|--|--|--|---|------------------|---|--|
| | Incluye acciones concretas a llevar a cabo para la difusión de la Política y Objetivos de Calidad y sus Títulos recogidos en la Carta de Servicios del Centro. | Acciones | Responsable | Fecha prevista | Fecha de Realización | Observaciones |
| Actividad de difusión | | | | | | |
| Jornadas de puertas abiertas | No | Diseñar unas jornadas propias de la facultad de Ciencias Experimentales en función del perfil de ingreso | Vicedecana de Calidad y Coordinación | Segundo Semestre | Diseñar jornadas para el grado de Ciencias Ambientales durante el mes de noviembre de 2018. | Enlace a difusión de las terceras jornadas: https://www.upo.es/diario/institucional/2018/11/estudiantes-de-bachillerato-participan-manana-en-la-upo-en-el-concurso-trivial-ambiental/ |
| Jornadas de puertas abiertas "Viernes UPO" | No | oferta formativa de las facultades y visitas al campus, acompañados por estudiantes de la propia universidad para 3.000 alumnos de 60 institutos y centros de educación secundaria | Dirección general de Acceso, Difusión y Captación de la UPO | Primer semestre | Del viernes 14 de diciembre al viernes 22 de marzo (10 viernes) | https://www.upo.es/diario/institucional/2018/12/manana-comienza-la-campana-viernes-en-la-upo-con-la-visita-al-campus-de-300-estudiantes-de-secundaria-2/ |

| | | | | | | |
|---|----|---|------------------------------|-----------------------|---|---|
| Jornada de Bienvenida | Si | Jornadas específicas para cada Grado | Decanato y DAGs | Primer mes del curso | 1) Sesión de Bienvenida para los alumnos de nuevo ingreso 13 de septiembre, a partir de las 11.30 horas | https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/asistencia-estudiante/documentos/HORARIO-PROGRAMA-BIENVENIDA-18-19.pdf |
| Ceremonia de Egresados | No | Jornadas dirigidas a los alumnos egresados y las familias | Decanato, Vicedecanos y DAGs | Junio/Julio | Grado en Nutrición Humana y Dietética (31 de mayo). Grado en Biotecnología (14 de junio) Grado en Ciencias Ambientales (4 de julio) | Ejemplo: https://www.upo.es/diario/comunidad/2019/06/ceremonia-de-egresados-de-la-promocion-2015-2019-del-grado-en-biotecnologia-de-la-upo/ |
| Visitas a Centros de enseñanza no universitaria | No | Organizadas por la Unidad de acceso | Equipo Decanal y Ex-alumnos | Sin calendario Previo | Visita el día 21 de febrero de 2019 al IES San Isidoro del Vicedecano de movilidad D ^a Jesús Rexach Benavides. Visita al Colegio Claret el 11 de marzo y 1 de marzo de 2019 al Colegio Portaceli de la Decana D ^a Pilar Ortiz Calderón | Se han realizado junto a otras acciones propias de la Facultad. Pendiente de los datos de la memoria anual. |
| Participación en foros y congresos. | No | Jornadas específicas para cada Grado | Equipo Decanal y DAG | Sin calendario Previo | Organización del V Encuentro de Decanos Andaluces de Ciencias Ambientales junto al Colegio Profesional de Licenciados y Graduados en Ciencias Ambientales (COAMBA) el 7 de junio de 2019, celebrado en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, Participación en la Reunión Anual de Coordinadores de Grados y Másteres de Bioquímica y Biotecnología. 16 de julio en Madrid. II Jornada nacional del profesorado en Nutrición Humana y Dietética. Alicante 27 y 28 de junio de 2019. | https://www.upo.es/diario/institucional/2019/06/la-upo-y-coamba-organizan-el-v-encuentro-de-decanos-andaluces-de-ciencias-ambientales/ https://congresosebbm.madrid2019.es/conference-venue/ http://www.cddnhvd.es/jornada-2/ |

| | | | | | | |
|--|-----------|---|------------------------|--|--|--|
| <p>Jornadas de Orientación Profesional</p> | <p>No</p> | <p>Jornadas específicas para cada Grado</p> | <p>Decanato y DAGs</p> | <p>Primera semana de cada semestre</p> | <p>1) Jornadas de orientación profesional Nutrición Humana y Dietética:31 de enero de 2019 Ciencias Ambientales:24 de abril de 2019 Biotecnología: 5 de febrero de 2019 Con la participación del Colegio Profesional de Ciencias Ambientales, el Colegio Profesional de Dietistas Nutricionistas de Andalucía y la Asociación de Biotecnólogos, así como exalumnos de Nutrición Humana y Dietética, Ciencias Ambientales y Biotecnología de la Universidad Pablo de Olavide. 2) Jornadas de orientación profesional Nutrición Humana y Dietética: lunes 6 de junio de 2019</p> | <p>https://www.upo.es/facultad-ciencias-experimentales/es/estudiantes/orientacion-profesional/jornadas-de-orientacion-profesional/#curso-academico-2018-2019</p> |
|--|-----------|---|------------------------|--|--|--|

| | | | | | | |
|----------------------------|-----------|---|---|------------------------|---|--|
| <p>Jornadas de Calidad</p> | <p>Si</p> | <p>Jornadas conjuntas de calidad e innovación. Jornadas para todos los grupos de interés.</p> | <p>Vicedecana de Calidad y Coordinación</p> | <p>Primer semestre</p> | <p>V Jornadas de calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales: "Innovación Docente, Calidad y Coordinación"</p> <p>15 de octubre</p> <p>II Jornadas de género de la Facultad de Ciencias Experimentales: "Género, Corresponsabilidad y Conciliación"</p> | <p>https://www.upo.es/facultad-ciencias-experimentales/es/calidad-estrategia-y-responsabilidad-social/calidad/jornadas-de-calidad/</p> <p>Elementos a destacar:</p> <p>Participación de alumnos, profesores y exalumnos.</p> <p>Libro de actas con ISBN:</p> <p>https://www.upo.es/cms2/export/sites/facultades/facultad-ciencias-experimentales/es/calidad-estrategia-y-responsabilidad-social/galleries/Documentos-CALIDAD-ESTRATEGIA-Y-RESPONSABILIDAD-SOCIAL-JORNADAS-DE-CALIDAD/v-jornadas-innovacion/1549261202300_libro_de_actas_v_jornadas_de_calidad_de_la_facultad_de_ciencias_experimentales_isbn978-84-09-06559-2.pdf</p> <p>https://www.upo.es/facultad-ciencias-experimentales/es/calidad-estrategia-y-responsabilidad-social/calidad/jornadas-de-calidad/ii-jornada-de-genero-de-la-facultad-de-ciencias-experimentales/</p> |
|----------------------------|-----------|---|---|------------------------|---|--|

***Datos Talleres de puertas abiertas para el grado de Ciencias Ambientales octubre 2018. "Trivial ambiental 2018"**

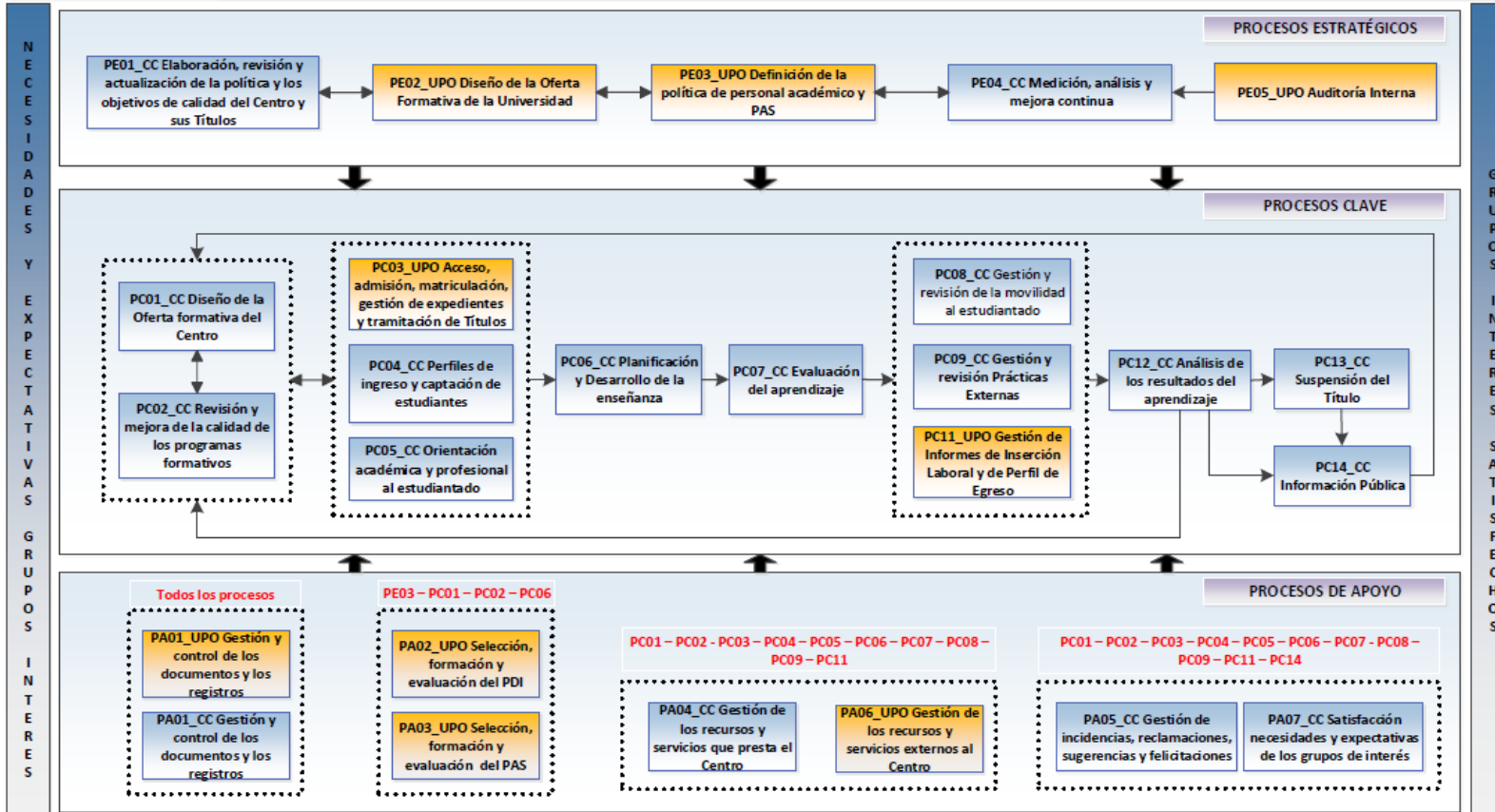
Se ha contactado con diversos centros de la provincia de Sevilla por correo electrónico, enviado dossier informativo completo de la actividad. Los centros contactados en primera instancia fueron los participantes en otras jornadas de la Universidad Pablo de Olavide, como las jornadas de puertas abiertas o la Semana de la Ciencia. En segundo lugar, se contactó con otros centros a través de los correos electrónicos oficiales ofrecidos por la Junta de Andalucía. En resumen, se realizaron varios barridos de correos con toda la información disponible sobre el taller. Finalmente, acudieron a la actividad doce centros de diferentes municipios sevillanos que se reúnen en la siguiente tabla.

| Centro | Municipio |
|----------------------------|----------------------|
| IES Ciudad Jardín | Sevilla |
| IES GUSTAVO ADOLFO BECQUER | Sevilla |
| IES Galileo Galilei | Montequinto |
| IES Mariana Pineda | Montequinto |
| IES NERVION | Sevilla |
| IES VELAZQUEZ | Sevilla |
| IES Santa Aurelia | Sevilla |
| IES Punta del Verde | Sevilla |
| IES María Galiana | Montequinto |
| I.E.S. Antonio de Ulloa | La Rinconada |
| IES ALCARIA | La Puebla del Rio |
| IES HIPATIA | Mairena del Aljarafe |

Anexo II - Mapa de procesos con la fecha de aprobación.



Anexo 2: MAPA DE PROCESOS



| Resumen de ediciones | | |
|----------------------|------------|---|
| 00 | 12/09/2008 | Edición inicial |
| 01 | 25/06/2010 | Revisión completa por incorporación sugerencias ANECA-AGAE |
| 02 | 15/06/2015 | Revisión por incorporación procedimiento estratégico PE05 Auditoría Interna |
| 03 | 21/06/2018 | Revisión completa de los procesos del SGIC del Centro y sus Títulos para su organización en procedimientos institucionales (UPO) y procedimientos de Centro (CC). |

Firmado por:

ORTIZ CALDERON MARIA PILAR - 27307380D

Firmado digitalmente por ORTIZ CALDERON MARIA PILAR - 27307380D
 Número de reconocimiento (CPE): 1-15,
 serialNumber.2013-27307380D,
 signedName.ORTIZ CALDERON MARIA PILAR - 27307380D
 Fecha: 2018.07.25 09:31:50 +02'00'

D^a Pilar Ortiz Calderón
 Decana de la Facultad de Ciencias Experimentales

Anexo III- Análisis de plan de mejoras para el aumento de la participación de los grupos de interés en las encuestas:

Con objeto de incrementar la participación en estas encuestas de satisfacción de los grupos de interés, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

-Además de continuar con las buenas prácticas ya iniciadas en cursos anteriores, y como novedad, se ha llevado a cabo lo siguiente:

a.) Se ha elaborado nueva cartelería para la incentivación a la participación de los distintos grupos de interés, que se ha colgado a lo largo de toda la galería central y, de manera digital, en las pantallas informativas.

b.) Se ha ampliado la población a encuestas en los títulos de Máster, incluyendo en esta ocasión, por primera vez, al profesorado externo.

c.) Se han llevado a cabo las encuestas telefónicas a los estudiantes egresados de la promoción 2014/2015, localizable en <https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Elaboracion-de-Estudios-e-Informes-Tecnicos/satisfaccion-grupos-interes/satisfaccion-centros/>

d.) Se ha consolidado la herramienta Lime Survey para el envío de encuestas con recordatorio, diseñando cuestionarios especiales para los dobles títulos.

e.) Se ha llevado a cabo un seguimiento de la participación en tiempo real que ha permitido la ampliación del periodo de cumplimentación de cuestionarios.

f.) En la reunión nº 58 de la CGIC de los Centros, celebrada el día 14 de julio de 2017, se acordó para su implantación durante el curso 2017/2018 lo siguiente, entre otras cosas:

• Cuestionario dirigido a Estudiantes:

- Inclusión de dos ítems relativos a las acciones de orientación académica y profesional durante la estancia en la Universidad.
- En el ítem sobre la oferta de prácticas externas, inclusión de una aclaración para el caso de los títulos que no ofertan dichas prácticas.
- En el ítem relativo a la labor del profesorado especificación de que se refiere a la labor docente.
- Inclusión, en todos los cuestionarios, de las felicitaciones en el ítem referido al Buzón de IRSF.
- Se elimina, en todos los cuestionarios, el ítem relativo a la Política y Objetivos de Calidad del Centro y Título del bloque de preguntas del cuestionario con respuestas del 1 al 5 y, de manera separada a dicho bloque, se redacta una pregunta sobre el conocimiento de la Política y Objetivos de Calidad del Centro y el Título incluidos en la Carta de Servicios del Centro con respuestas SI/NO.
- Modificación, en todos los cuestionarios, de la pregunta del campo abierto para incentivar la participación del grupo de interés en la mejora.

• Cuestionario dirigido al PAS:

- Se acuerda elaborar un cuestionario por Centro y que el Área de Calidad envíe el listado de PAS a los Responsables de Calidad antes de que se inicie el periodo de encuestación de este grupo de interés, de modo que sea cada Centro quien delimite con mayor exactitud el universo de la población a encuestar y que tenga una relación más directa con cada Centro.

• Sugerencias para la mejora del cuestionario dirigido al Egresado:

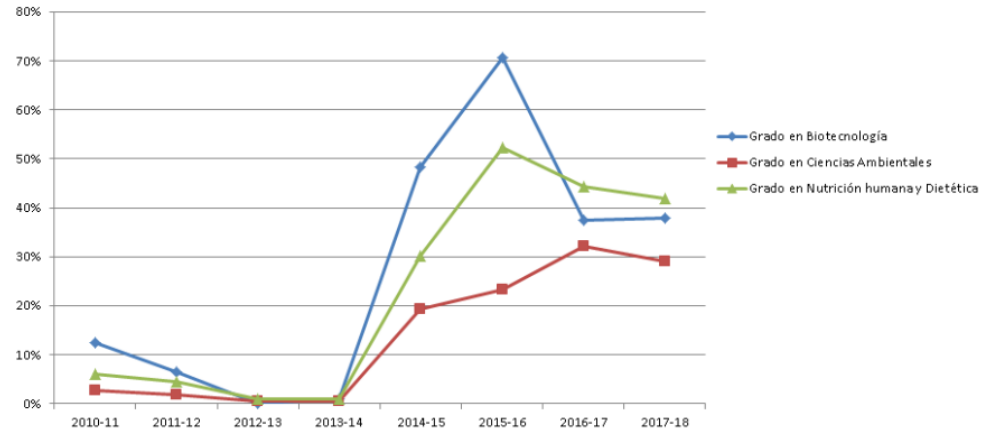
- Se modifica el cuestionario incluyendo los ítems acordados para el estudio del Perfil del Egresado.
- El formulario web sigue oculto, por lo que se puede seguir utilizando si se estima oportuno y se decidirá eliminarlo cuando se analicen los datos de las encuestas telefónicas realizadas.
- A este respecto, se propone trasladar a la empresa que durante la realización de la encuesta telefónica haga hincapié en la aportación de propuestas de mejora.

• Sugerencias para la mejora de cuestionario dirigido a Empleadores:

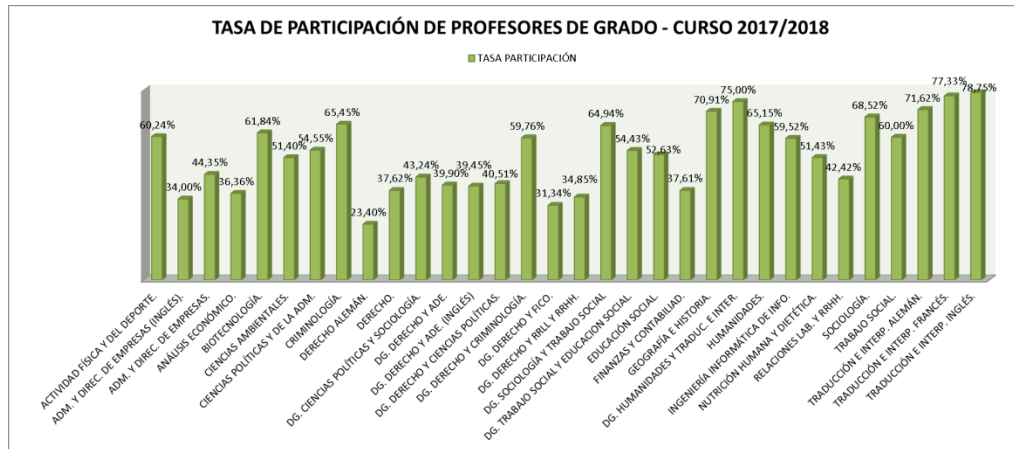
- Hasta este momento no se ha controlado el universo de encuestados, el periodo de encuestación, la población a encuestar, etc. Cada Centro se responsabiliza de ello.

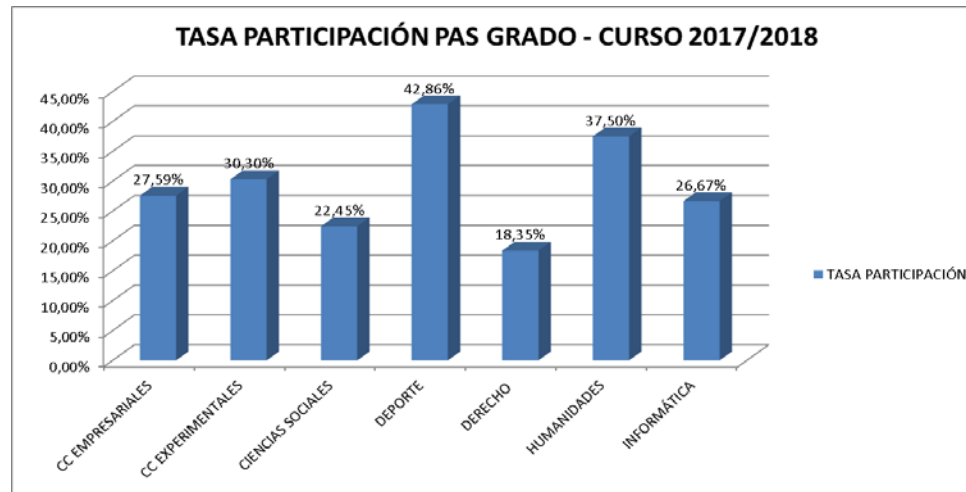
g.) Se ha procedido a la elaboración de gráficos para la representación de la tasa de participación, siendo para Estudiantes, Profesorado y PAS la siguiente:

EVOLUCIÓN PARTICIPACIÓN ALUMNADO DE GRADO FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES



TASA DE PARTICIPACIÓN DE PROFESORES DE GRADO - CURSO 2017/2018





- Los resultados definitivos obtenidos de las tasas de participación tendrán su reflejo en la Memoria Académica del curso 2017/2018.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES CON LA DOCENCIA.

-Además de continuar con las buenas prácticas ya iniciadas en cursos anteriores, y como novedad, se ha llevado a cabo lo siguiente:

a.) Se ha elaborado nueva cartelería para la incentivación a la participación de los distintos grupos de interés, que se ha colgado a lo largo de toda la galería central y, de manera digital, en las pantallas informativas.



- Para premiar la participación del alumnado en las Encuestas de Satisfacción con la Docencia se ha procedido al **sorteo de premios** (Ipad y bonos de Metro) entre el alumnado de la UPO participante en las encuestas on-line relativas al curso 2017-2018 y que puede consultarse en: <https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Evaluacion-Docente-del-Profesorado/satisfaccion-alumnado-docencia/resultados-sorteos-de-estimulo-a-la-participacion/>