



Índice

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

Elaborado por:	Revisado por:
D ^a . M ^a Teresa Terrón Caro (Vicedecana de Calidad, Innovación y Coordinación Docente)	D ^a . Esther Atencia Gil (Área de Calidad)
Aprobado por:	
D ^a . Rosa María Díaz Jiménez (Decana de la Facultad de Ciencias Sociales)	

Resumen de ediciones:

Resumen de ediciones		
Número	Fecha	Motivo de modificación
1.00	12/02/2008	Edición inicial
1.01	12/07/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE Cambio de evidencias por adecuación a las Cartas de Servicio de los Centros
1.02	12/05/2013	Inclusión de definiciones y revisión de responsabilidades Revisión del desarrollo y diagrama de flujo Revisión y reenumeración de formatos
1.03	30/06/2014	

Código Seguro de verificación: vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==. 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	ROSA M ^a DIAZ JIMENEZ	FECHA	29/07/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	MARIA TERESA TERRON CARO			
ID. FIRMA	firma.upo.es	vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==	PÁGINA	1/8



vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==



MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Código:
PE04 - FCS

--	--	--

Adaptación a procedimiento de Centro
Revisión del objeto (inclusión de la revisión del SGIC)
Revisión de la normativa (inclusión programa IMPLANTA-AAC-DEVA)
Revisión del desarrollo (descripción de los informes a realizar)

Revisión evidencias y diagrama de flujo

Modificación Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) por Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC)

Cambio del sistema de codificación de evidencias e indicadores para su adaptación a la nueva aplicación informática de gestión del SAIC

2.00

Curso 2019/2020

Código Seguro de verificación: vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==. 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	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	29/07/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	MARIA TERESA TERRON CARO			
ID. FIRMA	firma.upo.es	vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==	PÁGINA	2/8



vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==



1. Objetivo

El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla garantiza que se miden y analizan todos los resultados de los títulos de los que es responsable, tomando medidas con el objeto de la mejora continua. También incluye como objeto la revisión y análisis del SAIC y su implantación para el seguimiento y mejora de las titulaciones.

2. Ámbito de alcance

Este procedimiento será de aplicación al Centro y todos los títulos que imparte y de los que es responsable.

3. Documentación de referencia normativa

- Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Criterios y directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- Criterios y directrices del Programa AUDIT, de ANECA, para el diseño, implantación y certificación de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).
- Guía para la Certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las Universidades Andaluzas (Programa IMPLANTA - SGCC), de la Agencia Andaluza del Conocimiento/Dirección de Evaluación y Acreditación (AAC/DEVA).
- Guía para el seguimiento de los títulos oficiales (Grado y Máster) de ACC-DEVA.
- Guía para la Renovación de la Acreditación de títulos oficiales (Grado y Máster) de ACC-DEVA.

4. Definiciones

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa una no conformidad potencial.

Acción de mejora: toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

Código Seguro de verificación: vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==. 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	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	29/07/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	MARIA TERESA TERRON CARO			
ID. FIRMA	firma.upo.es	vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==	PÁGINA	3/8





5. Responsabilidades

Vicedecana o Vicedecano con competencia en Calidad del Centro: Recibir los valores de los indicadores de cada título y distribuirlos al Responsable de Calidad del Título (RCT). Recopilar los indicadores de la Carta de Servicios. Difundir los informes de seguimiento y planes de mejora anuales. Revisar el SAIC del Centro, su grado de adecuación e implantación. Coordinar las acciones necesarias para el cumplimiento del Contrato-Programa anual y recopilar el resultado. Analizar el buzón de IRSF.

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título (CGICT): Analizar los indicadores y evidencias relacionadas con los resultados del título de Grado y hacer propuestas de mejora.

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro (CGICC): Analizar los indicadores relacionados con el Centro y sus títulos y de la Carta de Servicios y hacer propuestas de mejora.

Junta de Centro: Aprobar el informe anual de seguimiento/renovación de la acreditación de todos los títulos de Grado del Centro y aprobar el seguimiento de la Carta de Servicios del Centro. Aprobar el Plan de Mejora anual de los títulos y su seguimiento. Aprobar las acciones necesarias para el cumplimiento del Contrato-Programa. Aprobar los cambios y modificaciones del SAIC del Centro.

Comisión de Evaluación del Contrato-Programa: Evaluar el cumplimiento del Contrato-Programa de los Centros y asignar la dotación económica final.

Área de Calidad: Apoyar a la Comisión de Evaluación del Contrato-Programa de los Centros y asesorar en el seguimiento de la Carta de Servicios. Coordinar la recopilación de evidencias y resultados de indicadores necesarios para el seguimiento de los títulos y del SAIC.

Órgano con competencias en Calidad: Coordinar el seguimiento y mejora de los títulos de Grado y Postgrado y velar por el cumplimiento de este procedimiento.

6. Desarrollo

6.1. Obtención y revisión de la información

La Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en su labor de mejora continua de la formación que imparte, analiza anualmente los diferentes resultados que se obtiene de sus principales procedimientos y establece, si procede, propuestas para su mejora.

Código Seguro de verificación: vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==. 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	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	29/07/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	MARIA TERESA TERRON CARO			
ID. FIRMA	firma.upo.es	vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==	PÁGINA	4/8





La Vicedecana o Vicedecano con competencia en Calidad del Centro recibe del Área de Calidad toda la información necesaria para dicho análisis. El Área de Calidad centraliza la recopilación de la información necesaria procedente de los diferentes Servicios Administrativos y del Sistema de Información para la Dirección.

6.2. Análisis de resultados

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título y la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro hacen anualmente los siguientes seguimientos:

1. seguimiento de los planes de mejora de los Títulos aprobados en la anterior revisión
2. seguimiento de la política y objetivos de calidad del título contenidos en la Carta de Servicios del Centro y de los indicadores recogidos en ella.
3. análisis de los indicadores y evidencias del SAIC relacionados con el título y procedentes tanto de los procedimientos de Centro como de los procedimientos UPO. Adicionalmente, analiza los diferentes informes elaborados por el Área de Calidad (satisfacción grupos de interés, evaluación de la actividad docente, perfil de ingreso, perfil de egreso e inserción laboral) para el seguimiento y mejora de las titulaciones.
4. análisis del grado de adecuación del SAIC para el seguimiento y mejora del Título.

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro analiza anualmente los resultados de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios, los resultados del Contrato-Programa y las incidencias, reclamaciones, sugerencias que ha recibido el Centro a través del buzón de IRSF.

6.3. Informes de análisis de resultados del SAIC

Tras el análisis llevado a cabo descrito en la Sección anterior el Centro elabora los siguientes informes con carácter anual o, en el caso de los Contratos-Programa, en la fecha acordada a la firma de los mismos:

- Informe de seguimiento de la Carta de Servicios.
- Informe de cumplimiento del Contrato-Programa.
- Informe de valoración del grado de adecuación del SAIC que recoja los cambios que se hayan aprobado para su mejora.
- Informe de seguimiento anual del Título/renovación de la acreditación que incluye:
 - Análisis y resultados del Plan de mejoras del año anterior

Código Seguro de verificación:vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==. 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	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	29/07/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	MARIA TERESA TERRON CARO			
ID. FIRMA	firma.upo.es	vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==	PÁGINA	5/8





- Resumen de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones
- Valoración de los indicadores y evidencias del Título incluidos en los procedimientos mencionados en la Sección 6.2.
- Plan anual de mejoras para el siguiente año.

Los formatos necesarios para la elaboración de estos informes son custodiados por el Área de Calidad quien los mantendrá siempre actualizados.

El informe de seguimiento anual del Título/renovación de la acreditación y el informe de seguimiento anual de la Carta de Servicios son aprobados por la Junta de Centro. En el caso de detectarse mejoras que supongan una modificación del título, estas aparecerán recogidas en el informe de seguimiento y el Centro las tramitará cuando proceda siguiendo el procedimiento administrativo vigente.

El Centro firma con el Órgano con competencias en Calidad y el Consejo de Dirección de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, un Contrato-Programa de financiación condicionada, basado en los objetivos de los Planes anuales de mejora incluidos en los informes de seguimiento de los títulos del Centro, en el Plan Estratégico o cualquier otro aspecto para la mejora del Centro y la Universidad. El grado de cumplimiento es evaluado por la Comisión de Evaluación del Contrato-Programa que cuenta con el apoyo del Área de Calidad de la Universidad.

7. Medidas, análisis y mejora continua

La Comisión de Garantía de Calidad del Título y la Comisión de Garantía de Calidad del Centro analizan los indicadores y las evidencias incluidas en los procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad, haciendo propuestas de mejora, si procede. La CGIC del Centro analiza además los indicadores de la Carta de Servicios haciendo propuestas de mejora si procede.

8. Evidencias

Identificación de la evidencia	Código	Responsable custodia	Responsable de generación	Tiempo de conservación
Informe de seguimiento anual/acreditación del Título	PE04-E01	RCT	RCT	6 años

Código Seguro de verificación: vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==. 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	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	29/07/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	MARIA TERESA TERRON CARO			
ID. FIRMA	firma.upo.es	vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==	PÁGINA	6/8





Identificación de la evidencia	Código	Responsable custodia	Responsable de generación	Tiempo de conservación
Informe de seguimiento Carta de Servicios	PE04-E02	VC	VC	6 años
Acta de Junta de Centro aprobando Informe de seguimiento/acreditación del título	PE04-E03	Equipo de Dirección	Secretario/a del Centro	6 años
Acta Junta del Centro aprobando el seguimiento de la Carta de Servicios	PE04-E04	Equipo de Dirección	Secretario/a del Centro	6 años
Contrato-Programa e informe de seguimiento	PE04-E05	VC	VC	6 años
Plan de Mejora anual del Título	PE04-E06	RCT	RCT	6 años
Acta de la CGIC del Centro aprobando el seguimiento anual de la Carta de Servicios	PE04-E07	VC	VC	6 años
Acta de la CGIC del Centro aprobando el Informe de seguimiento anual/acreditación del título	PE04-E08	VC	VC	6 años
Informe de adecuación y mejora del SAIC del Centro	PE04-E09	VC	VC	6 años

9. Rendición de cuentas

La Vicedecana o Vicedecano con competencia en Calidad del Centro difunde los informes de seguimiento anual de cada título y los Planes de Mejora, así como el seguimiento de la Carta de Servicios y el informe del Contrato-Programa de forma eficaz a todos los grupos de interés y a la sociedad en general a través del procedimiento **"PC14-FCS: Información pública"** y rendirá

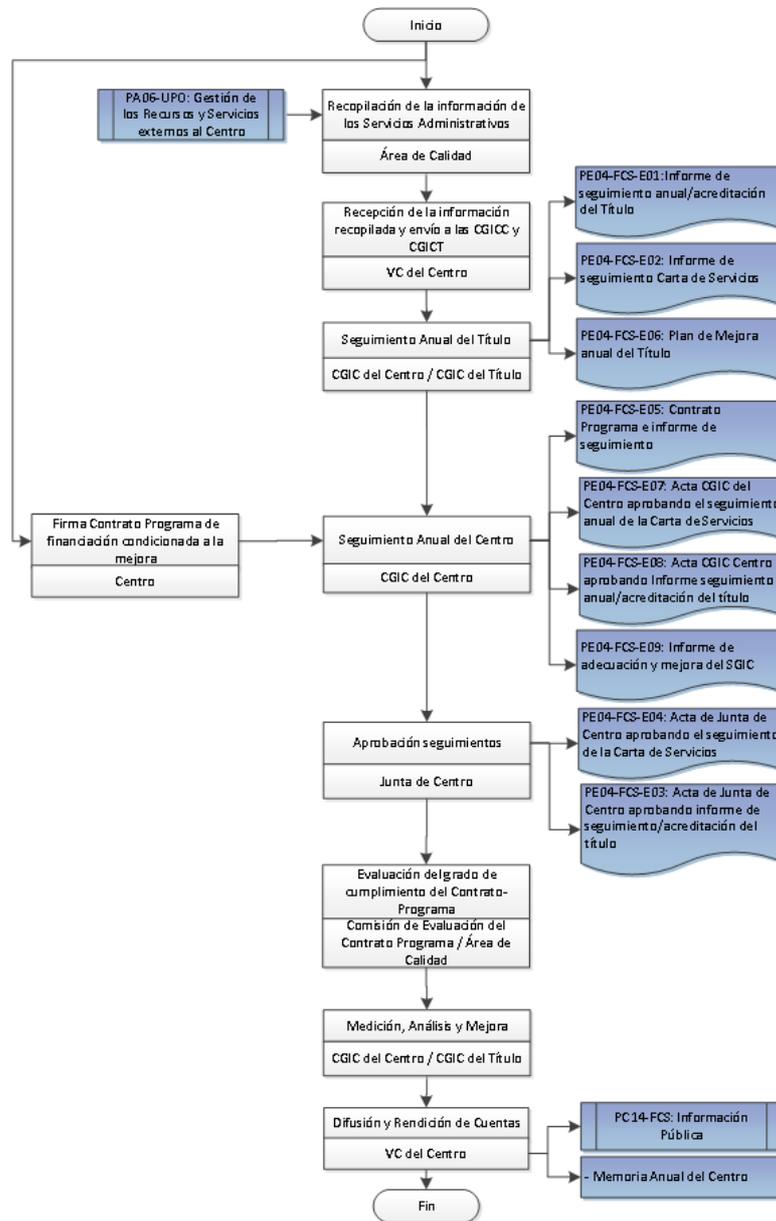
Código Seguro de verificación: vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	29/07/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	MARIA TERESA TERRON CARO			
ID. FIRMA	firma.upo.es	vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==	PÁGINA	7/8



cuentas a través de la Memoria Anual del Centro.

10. Diagrama de flujo



Código Seguro de verificación: vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==. 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	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	29/07/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	MARIA TERESA TERRON CARO			
ID. FIRMA	firma.upo.es	vjKqwaUJ7qCElnJz71TTRw==	PÁGINA	8/8

