

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. Relación de formatos asociados
9. Evidencias
10. Rendición de cuentas
11. Diagrama de Flujo

Resumen de ediciones		
Número	Fecha	Motivo de modificación
00	12/02/2008	Edición inicial
01	08/06/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE
02	30/06/2014	Revisión de normativa, responsabilidades y desarrollo

Elaborado por:	Revisado por:
D ^a . Esther Atencia Gil Área de Calidad	D. Marian Pérez Bernal Responsable de Calidad, Planificación e Innovación de la Facultad de Humanidades
Aprobado por:	
D. José Miguel Martín Martín Decano de la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla	

Código Seguro de verificación: 29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==. 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	JOSE MIGUEL MARTIN MARTIN		FECHA	01/12/2014
	Dolores Perez Bernal			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==	PÁGINA	1/8
				
29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==				

1. **Objeto:** Este procedimiento tiene por objeto garantizar la correcta gestión y mejora continua de los servicios que la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla presta a la Comunidad Universitaria.
2. **Ámbito de alcance:** Este procedimiento se aplica a todos los servicios prestados por la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla como apoyo a las titulaciones y personas participantes en las mismas.
3. **Documentación de referencias/ Normativa:**

Normativa general (ver Anexo Normativa de carácter general)

Normativa específica:

- ❖ Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Carta de Servicios de la Facultad de Humanidades.
- ❖ Plan Estratégico de la Facultad de Humanidades.
- ❖ Cartas de Servicios de los Servicios Administrativos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Normativa para la contratación de trabajos de carácter científico, técnico o artístico de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Normas de ejecución presupuestaria de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Manual de Gestión del Gasto de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Manual del SGIC de la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Modelo de Gestión y Organización Administrativa de la UPO (Aprobado en Diciembre de 2013).

4. Definiciones:

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

5. Responsabilidades:

Código Seguro de verificación:29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==. 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	JOSE MIGUEL MARTIN MARTIN Dolores Perez Bernal ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	01/12/2014
ID. FIRMA	firma.upo.es	29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==	PÁGINA 2/8



Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros: Definir anualmente los requisitos y actuaciones específicas que deben proporcionar los Servicios Administrativos a los Centros para el correcto desarrollo de sus Sistemas de Garantía Interna de Calidad y de cualquier otro aspecto que afecte a los Títulos ofertados por los mismos.

Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades (CGIC): Elaborar y realizar el seguimiento de la Carta de Servicios del Centro. Analizar los datos obtenidos y los servicios prestados al Centro con objeto de delimitar si han sido adecuados. Realizar propuestas de mejora para su elevación a la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros.

Junta de Facultad: Aprobar y difundir la Carta de Servicios de la Facultad.

Responsable de Calidad y Planificación del Centro: Difundir resultados del procedimiento.

Área de Calidad: Asesorar y dar apoyo técnico en la elaboración y seguimiento de la Carta de Servicio. Recogida de resultados de los servicios externos al Centro. Envío de resultados a /la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad.

Servicios Administrativos: Prestar servicios a los Centros y sus Títulos y facilitar las evidencias e indicadores definidos en la *Planificación anual de servicios externos del Centro*.

Gerencia: Implantar medidas concretas de corrección de las deficiencias advertidas en los servicios prestados a los Centros por parte de los Servicios Administrativos y cuyos requisitos han sido previamente definidos en la *Planificación anual de servicios externos del Centro*.

Inspector de Servicios: Proponer medidas concretas de corrección de las deficiencias advertidas en los servicios prestados a los Centros por parte de los Servicios Administrativos y cuyos requisitos han sido previamente definidos en la *Planificación anual de servicios externos del Centro*.

Vicerrectorado con competencias en Calidad: Comunicar a Gerencia las necesidades de los SGIC de los Centros y sus Títulos. Validar el grado de adecuación y fiabilidad de los resultados de la *Planificación anual de servicios externos del Centro*. Trasladar a la Gerencia y a la Inspección de Servicios las desviaciones detectadas en los resultados obtenidos de dicha Planificación. Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

6. Desarrollo:

La correcta gestión de los servicios de la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad de los mismos y de los títulos que en ella se imparten. El momento actual exige una eficiente y eficaz gestión de los servicios adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

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

- Servicios internos: son los propios de la Facultad de Humanidades.
- Servicios externos: son aquellos servicios que la Universidad contrata externamente, como, por ejemplo, los servicios de cafetería, reprografía o

Código Seguro de verificación:29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==. 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	JOSE MIGUEL MARTIN MARTIN	FECHA	01/12/2014
	Dolores Perez Bernal		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==	PÁGINA 3/8
 29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==			

limpieza, y los propios de la Universidad Pablo de Olavide pero externos al Centro, como son el servicio de Biblioteca, el servicio de Matrícula o el de Atención al Estudiante, entre otros.

Con respecto a los servicios internos propios de la Facultad de Humanidades, en el caso de títulos de Grado, la garantía de su calidad viene dada por la Carta de Servicios del Centro la cual es elaborada por la CGIC del Centro, siguiendo el Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide. Dicha Carta es aprobada por la Junta de Facultad y finalmente por el/la Rector/a que ordena su publicación en BOJA.

Para el resto de los servicios, es indispensable establecer claramente el procedimiento de control y de validación de los servicios recibidos por el Centro con objeto de detectar debilidades y establecer mejoras para alcanzar la excelencia:

1. Servicios externos contratados por la Universidad externamente:

El establecimiento del control de calidad a los servicios contratados externamente se establecerá expresamente en los correspondientes Pliegos de Prescripciones Técnicas o, en su defecto, por los Servicios Administrativos responsables de su seguimiento y supervisión. Dichos Servicios Administrativos informarán al Centro, con carácter anual, de los resultados obtenidos de dicho seguimiento.

2. Servicios propios de la Universidad externos a la Facultad:

En relación a los servicios desarrollados por la propia Universidad, pero que son externos a la Facultad, éstos se encuentran definidos con carácter general en la Cartera de Servicios de la que la Gerencia es responsable de su definición y revisión.

No obstante, con carácter específico, la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades define anualmente los requisitos y actuaciones específicas que deben proporcionarles los Servicios Administrativos para el correcto desarrollo del Sistema de Garantía Interna de Calidad de cada Centro y sus Títulos. Para ello, desarrolla una planificación coordinada con el procedimiento "PE04: Medición, Análisis y Mejora Continua" con objeto de que los Servicios Administrativos implicados aporten las correspondientes evidencias y resultados de indicadores necesarios para el seguimiento de los Títulos y que son los definidos expresamente en cada uno de los procedimientos de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros y sus Títulos. Además de estas evidencias e indicadores, dicha planificación podrá incluir otros requerimientos relacionados con los procedimientos del SGIC, con la acreditación de los títulos o con cualquier otro aspecto relacionado con los mismos. Asimismo, la planificación podrá contener variaciones con respecto al año anterior derivadas de nuevos requerimientos de los grupos de interés, fundamentalmente de las Agencias de Evaluación competentes y de los usuarios/as de los servicios, como consecuencia de acciones correctoras o por la implantación de acciones de mejora en los servicios prestados.

Código Seguro de verificación:29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==. 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	JOSE MIGUEL MARTIN MARTIN		FECHA	01/12/2014
	Dolores Perez Bernal			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==	PÁGINA	4/8
 29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==				

Dichas necesidades son comunicadas por el Vicerrectorado con competencias en Calidad a la Gerencia para su conocimiento y efectos oportunos como responsable del Personal de Administración y Servicios. Seguidamente el Área de Calidad coordina con los Servicios Administrativos implicados la recogida de los datos solicitados y facilita al Vicerrectorado con competencias en Calidad tanto el análisis de los mismos como la relación de incidencias, reclamaciones y sugerencias relacionadas con los Centros y sus Títulos y recibidas a través del Buzón institucional.

Una vez el Vicerrectorado con competencias en Calidad ha validado el grado de adecuación y fiabilidad de los mismos, y en caso de que haya resultado una validación positiva, el Área de Calidad remite los resultados al/a la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad. En caso de que la validación resulte negativa, el Vicerrectorado con competencias en Calidad lo comunica a la Gerencia y, en caso necesario y una vez oído al Comité de Calidad, a la Inspección de Servicios, con objeto de que adopten medidas concretas de corrección de las deficiencias advertidas en los resultados de la *Planificación anual de servicios externos del Centro*, comunicando a la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros las actuaciones que finalmente se hayan realizado para corregir las desviaciones detectada.

7. Medidas, análisis y mejora continua:

Con respecto a los servicios prestados por a Facultad de Humanidades la CGIC de la Facultad de Humanidades realiza un informe de seguimiento anual de la Carta de Servicios de la Facultad de Humanidades, concluyendo sobre su adecuación y sobre el plan de acciones de mejora a implantar en la misma para el siguiente año (si procede) siguiendo para ello el procedimiento "PE04: Medición, análisis y mejora continua".

Con respecto a los servicios contratados externamente en sus dos modalidades definidas, la CGIC de la Facultad de Humanidades analiza los datos obtenidos y los servicios prestados al Centro con objeto de delimitar si han sido adecuados. Realizan propuestas de mejora que serán elevadas a la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad para su reflejo, en caso de ser aprobadas por ésta, en la planificación anual siguiente.

8. Relación de formatos asociados:

No se asocian formatos.

9. Evidencias:

Código Seguro de verificación:29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==. 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	JOSE MIGUEL MARTIN MARTIN	FECHA	01/12/2014
	Dolores Perez Bernal		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==	PÁGINA 5/8
 29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==			

Código	Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación	Formato
PA08-CC-E01-XX-XX	Planificación Anual de Servicios externos del Centro	Papel o Informático	Secretario/a de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros	6 años	No
PA08-CC-E02-XX-XX	Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios del Centro	Papel o Informático	RCPC	6 años	No

10. Rendición de cuentas:

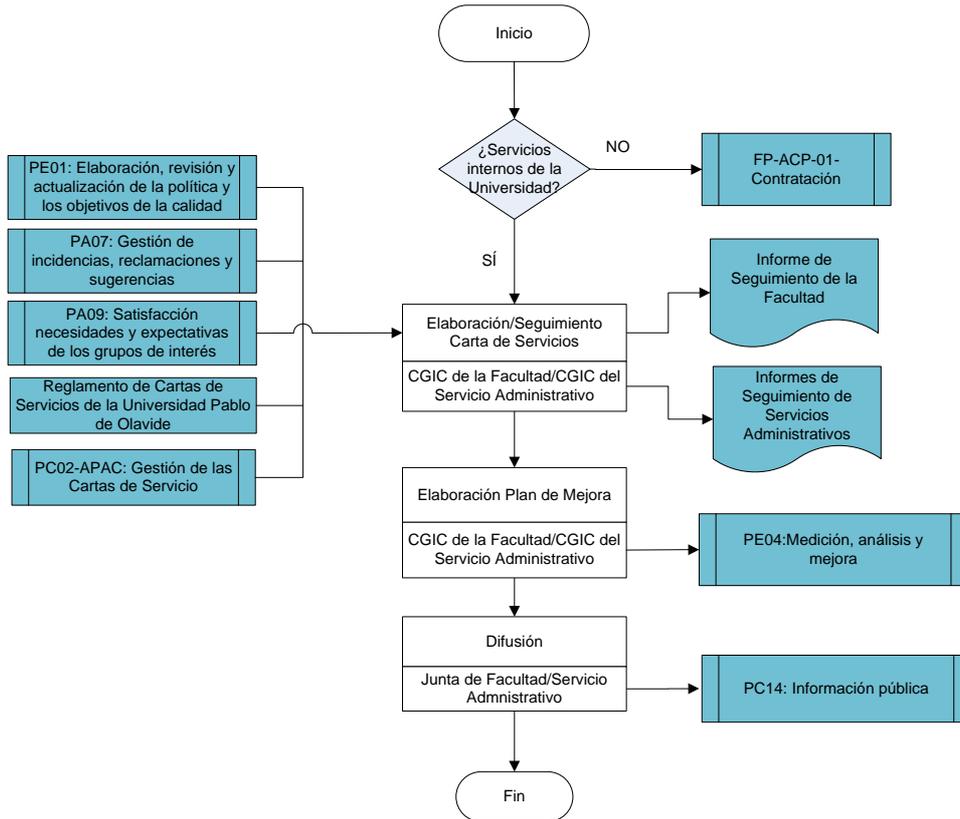
La Junta de Facultad difundirá la Carta de Servicios de la Facultad así como el Informe de Seguimiento de la misma a toda la sociedad en general siguiendo para ello el procedimiento "PC 14: Información Pública".

Asimismo, el/la Responsable de Calidad y Planificación del Centro difunde los resultados de este procedimiento a toda la sociedad en general siguiendo para ello el procedimiento "PC14: Información Pública".

11. Diagrama de Flujo:

Código Seguro de verificación: 29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==. 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	JOSE MIGUEL MARTIN MARTIN	FECHA	01/12/2014
	Dolores Perez Bernal		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==	PÁGINA 6/8
			
29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==			

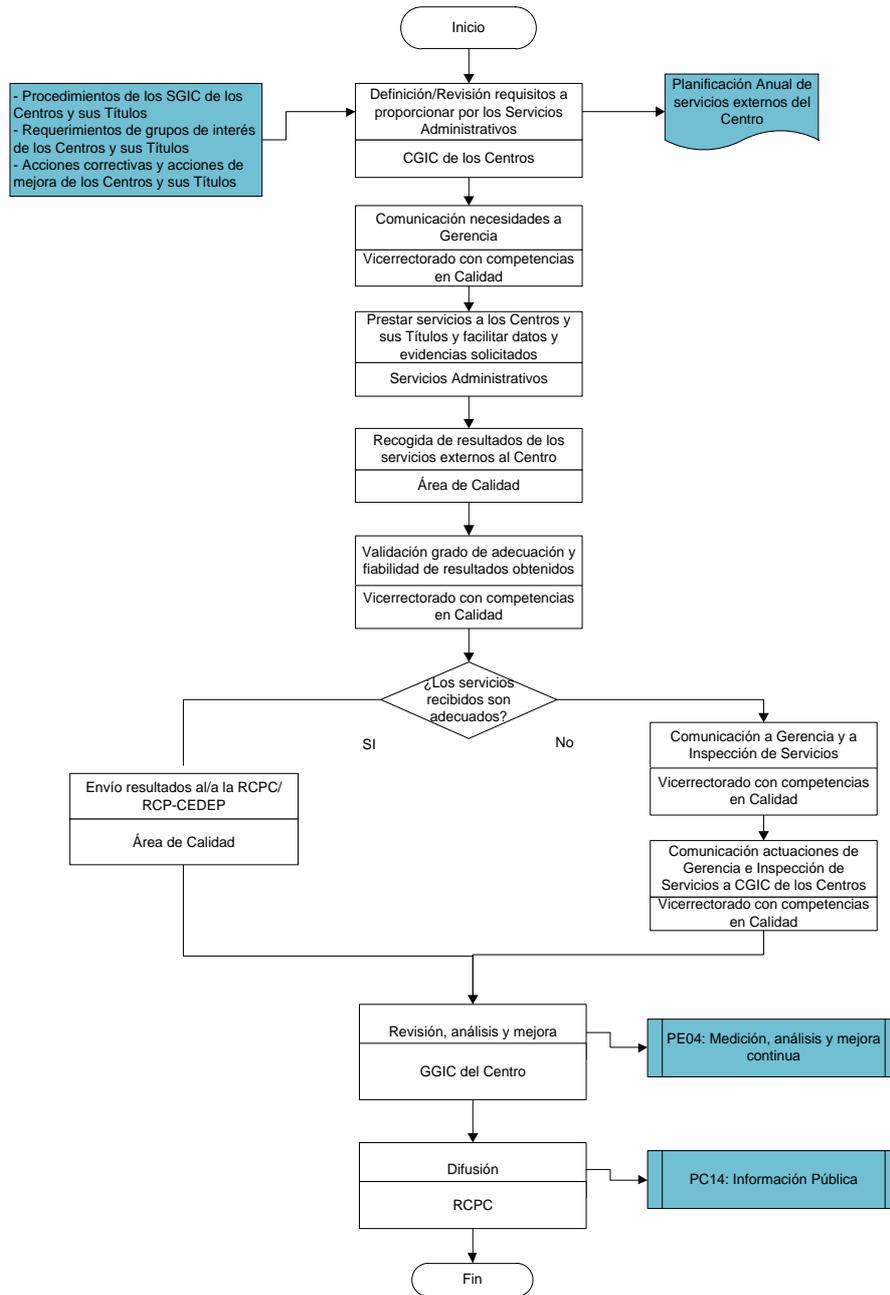


Código Seguro de verificación: 29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JOSE MIGUEL MARTIN MARTIN	FECHA	01/12/2014	
	Dolores Perez Bernal			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==	PÁGINA	7/8



SERVICIOS EXTERNOS AL CENTRO



Código Seguro de verificación: 29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==. 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	JOSE MIGUEL MARTIN MARTIN Dolores Perez Bernal ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	01/12/2014
ID. FIRMA	firma.upo.es 29yeOUZPyfaK5PukWzpFlw==	PÁGINA	8/8

