



Índice

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Documentación de referencia/normativa
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Desarrollo
 - 6.1. Obtención y revisión de la información
 - 6.2. Análisis de resultados
 - 6.3. Informes de análisis de resultados del SGIC.
7. Medida, análisis y mejora continua
8. Relación de formatos asociados
9. Evidencias
10. Rendición de cuentas
11. Diagrama de flujo del proceso

| Resumen de ediciones | | |
|----------------------|-----------------|---|
| Número | Fecha | Motivo de modificación |
| 00 | 12/02/2008 | Edición inicial |
| 01 | 12/07/2010 | Incorporación sugerencias ANECA-AGAE |
| 02 | 12/05/2013 | Cambio de evidencias por adecuación a las Cartas de Servicio de los Centros |
| 03 | 30/06/2014 | Inclusión de definiciones y revisión de responsabilidades Revisión del desarrollo y diagrama de flujo Revisión y reenumeración de formatos |
| 00 | Curso 2016/2017 | 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 |

| | |
|--|---|
| Elaborado por: | Revisado por: |
| D. ^a Olga Cruz Moya Vicedecana de Calidad y Comunicación | D. ^a Esther Atencia Gil Área de Calidad |
| Aprobado por: | |
| D. ^a Rosario Moreno Solvevila Decana de Humanidades | |

Código Seguro de verificación:4Kq7w9njVeGKcx1s4WIm+A==. 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 | ROSARIO MORENO SOLDEVILA | FECHA | 25/03/2019 |
| | OLGA CRUZ MOYA | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | 4Kq7w9njVeGKcx1s4WIm+A== | PÁGINA 1/6 |



1. **Objeto:** El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Facultad de Humanidades 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 SGIC y su implantación para el seguimiento y mejora de las titulaciones.
2. **Ámbito de aplicación:** Este procedimiento será de aplicación al Centro y todos los títulos que imparte y de los que es responsable.

3. Documentación de referencia/Normativas:

- ❖ 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 Garantía Interna de Calidad (SGIC).
- ❖ 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.

5. Responsabilidades:

Responsable de Calidad de la Facultad de Humanidades (RCFH): Recibir los valores de los indicadores de cada título y distribuirlos al Responsable de Calidad y Planificación del Título (RCPT). Recopilar los indicadores de la Carta de Servicios. Difundir los informes de seguimiento y planes de mejora anuales. Revisar el SGIC del Centro, su grado de adecuación e implantación. Coordinar las acciones

Código Seguro de verificación:4Kq7w9njVeGKcx1s4WIm+A==. 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 | ROSARIO MORENO SOLDEVILA | FECHA | 25/03/2019 |
| | OLGA CRUZ MOYA | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | 4Kq7w9njVeGKcx1s4WIm+A== | PÁGINA |
| | | | 2/6 |



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 SGIC 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 SGIC.

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 Humanidades 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.

El/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Humanidades 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:

- i. seguimiento de los planes de mejora de los Títulos aprobados en la anterior revisión
- ii. seguimiento de la Carta de Servicios del Centro y de los indicadores recogidos en ella.
- iii. análisis de los indicadores y evidencias del SGIC 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.

Código Seguro de verificación:4Kq7w9njVeGKcx1s4WIm+A==. 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 | ROSARIO MORENO SOLDEVILA | FECHA | 25/03/2019 |
| | OLGA CRUZ MOYA | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | 4Kq7w9njVeGKcx1s4WIm+A== | PÁGINA 3/6 |



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

6.3. Informes de análisis de resultados del SGIC

Tras el análisis llevado a cabo descrito en la Sección anterior el Centro elabora anualmente los siguientes informes:

- ❖ Informe de seguimiento de la Carta de Servicios.
- ❖ Informe de cumplimiento del Contrato-Programa.
- ❖ Informe de seguimiento anual del Título/renovación de la acreditación que incluye:
 - Análisis y resultados del Plan de mejoras del año anterior
 - 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.

La Facultad de Humanidades 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 de la Facultad de Humanidades, 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. Medida, análisis y mejora continua

La Comisión de Garantía de Calidad del Título y la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Humanidades 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 Servicio haciendo propuestas de mejora si procede.

8. Evidencias:

Código Seguro de verificación:4Kq7w9njVeGKcx1s4WIm+A==. 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 | ROSARIO MORENO SOLDEVILA | | FECHA | 25/03/2019 |
| | OLGA CRUZ MOYA | | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | 4Kq7w9njVeGKcx1s4WIm+A== | PÁGINA | 4/6 |
|  | | | | |
| 4Kq7w9njVeGKcx1s4WIm+A== | | | | |



| Código | Identificación de la evidencia | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|----------------------|--|---------------------|----------------------|------------------------|
| PE04-CC-CT-E01-XX-XX | Informe de seguimiento anual del Título | Papel o Informático | RCPT | 6 años |
| PE04-CC-E02-XX-XX | Informe de seguimiento Carta de Servicios | Papel o Informático | RCPT | 6 años |
| PE04-CC-CT-E03-XX-XX | Acta de Junta de Centro aprobando Informe de seguimiento/acreditación del título | Papel o Informático | RCPC | 6 años |
| PE04-CC-E04-XX-XX | Acta Junta del Centro aprobando el seguimiento de la Carta de Servicios | Papel o Informático | Equipo de Dirección | 6 años |
| PE04-CC-E05-XX-XX | Contrato-Programa e informe de seguimiento | Papel o Informático | RCPC | 6 años |
| PE04-CC-CT-E06-XX-XX | Plan de Mejora anual del Título | Papel o Informático | RCPT | 6 años |

9. Rendición de cuentas

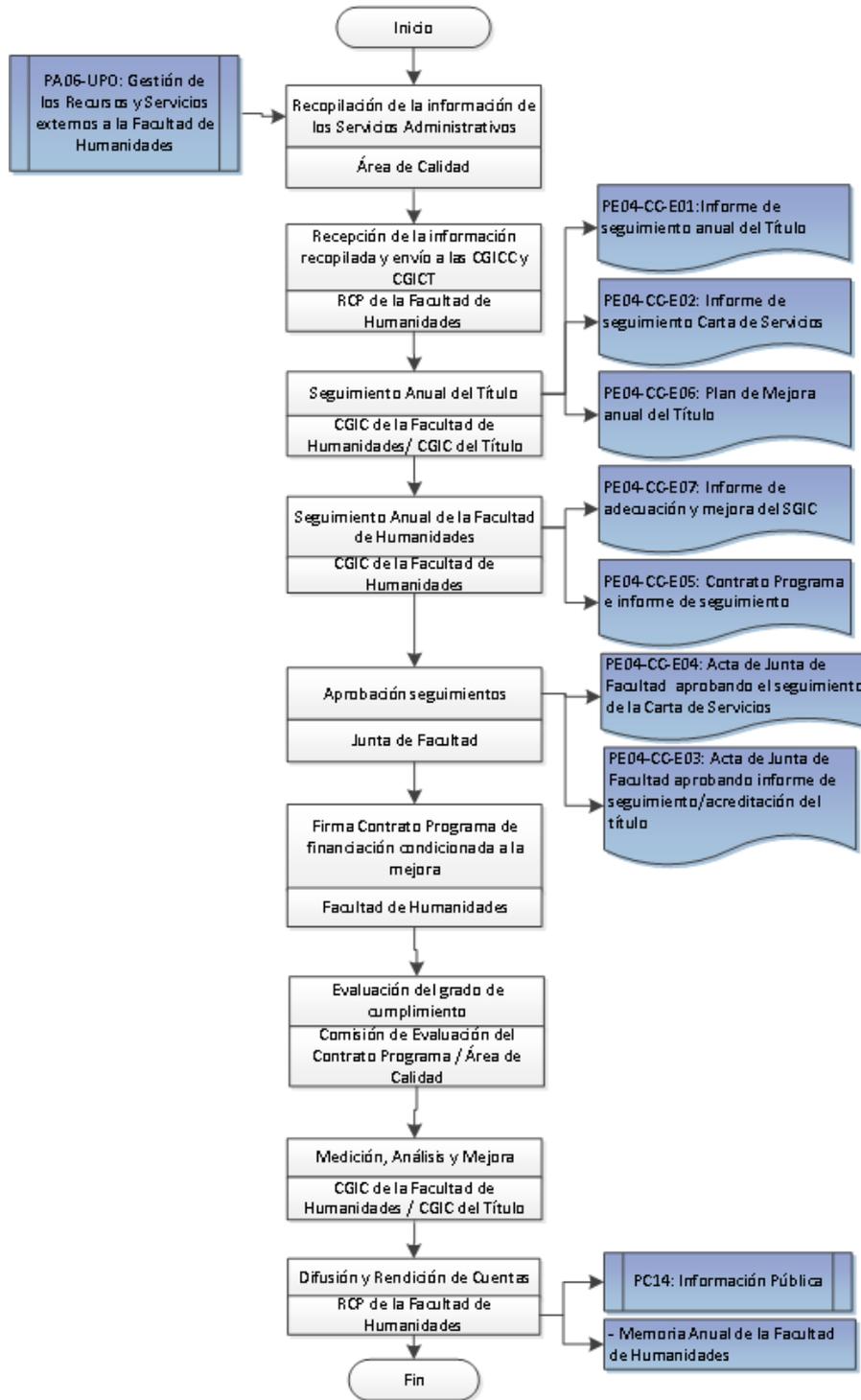
El/la Responsable de Calidad de la Facultad de Humanidades difunde los informes de seguimiento anual de cada título y los Planes de Mejora, así como el seguimiento de la Carta de Servicios y el informe del Contrato-Programa de forma eficaz a todos los grupos de interés y a la sociedad en general a través del procedimiento "PC14: Información pública" y rendirá cuentas a través de la Memoria Anual del Centro.

10. Diagrama de Flujo

Código Seguro de verificación:4Kq7w9njVeGKcx1s4WIm+A==. 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 | ROSARIO MORENO SOLDEVILA | | FECHA | 25/03/2019 |
| | OLGA CRUZ MOYA | | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | 4Kq7w9njVeGKcx1s4WIm+A== | PÁGINA | 5/6 |





Código Seguro de verificación: 4Kq7w9njVeGKcx1s4WIm+A==. 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 | ROSARIO MORENO SOLDEVILA | | FECHA | 25/03/2019 |
| | OLGA CRUZ MOYA | | | |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | 4Kq7w9njVeGKcx1s4WIm+A== | PÁGINA | 6/6 |

