

**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


|   |   |
|---|---|
| <b>Elaborado por:</b>   | <b>Revisado por:</b>  |
| D <sup>a</sup> . Esther Atencia Gil (Directora del Área de Calidad)             | D. Raúl Giráldez Rojo (Delegado del Rector para la Calidad) y D. Fernando Contreras Ibáñez (Gerencia) |
| <b>Aprobado por:</b>  |   |
| D. Vicente Guzmán Fluja (Rector de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla) |   |

**Resumen de ediciones:**

| Número | Fecha           | Motivo de modificación  |
|--------|-----------------|---|
| 1.00   | 12/02/2008      | Edición inicial   |
| 1.01   | 08/06/2010      | Incorporación sugerencias ANECA-AGAE  |
| 1.02   | 30/06/2014      | Revisión de normativa, responsabilidades, desarrollo y diagrama de flujo  |
| 2.00   | Curso 2017/2018 | Adaptación a procedimiento Institucional (antiguos PA06 y PA08), revisión del desarrollo, evidencias, indicadores y diagrama de flujo |

Código Seguro de verificación: e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw==. 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 | VICENTE CARLOS GUZMAN FLUJA | FECHA                    | 05/03/2020 |     |
|             | FERNANDO CONTRERAS IBANEZ   |                          |            |     |
|             | RAUL GIRALDEZ ROJO          |                          |            |     |
|             | ESTHER ATENCIA GIL          |                          |            |     |
| ID. FIRMA   | firma.upo.es                | e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw== | PÁGINA     | 1/8 |

  
e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw==



|      |                 |   |
|------|-----------------|---|
| 2.01 | Curso 2019/2020 | - Modificación Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) por Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC)<br><br>- Revisión de indicadores de Biblioteca<br><br>- Cambio del sistema de codificación de evidencias e indicadores para su adaptación a la nueva aplicación informática de gestión del SAIC |
|------|-----------------|---|

## 1. Objetivo

Este procedimiento tiene por objeto garantizar la correcta gestión y mejora continua de los servicios relacionados con la actividad académica de los Centros y que son prestados por la Universidad a través de sus Servicios Administrativos o mediante contratación de servicios externos.

## 2. Ámbito de alcance


Este procedimiento se aplica a todos los servicios prestados por la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla como apoyo a las titulaciones y a las personas participantes en las mismas. Los Centros adscritos definirán de manera autónoma las responsabilidades y el desarrollo de este procedimiento.

## 3. Documentación de referencia normativa

- 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.
- 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).
- 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

Código Seguro de verificación: e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw==. 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 | VICENTE CARLOS GUZMAN FLUJA | FECHA                    | 05/03/2020 |
|             | FERNANDO CONTRERAS IBANEZ   |                          |            |
|             | RAUL GIRALDEZ ROJO          |                          |            |
|             | ESTHER ATENCIA GIL          |                          |            |
| ID. FIRMA   | firma.upo.es                | e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw== | PÁGINA 2/8 |

  
e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw==



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

**Comité de Calidad:** Aprobar los requisitos y actuaciones específicas que deben proporcionar los Servicios Administrativos a los Centros.

**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 Aseguramiento Interno de Calidad y de cualquier otro aspecto que afecte a los Títulos ofertados por los mismos.

**Comisión de Garantía Interna de Calidad de cada Centro:** Analizar 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.

**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. Los servicios prestados son, fundamentalmente, de carácter económico, material, tecnológico, de recursos humanos y relacionados con la actividad docente desarrollada en la Universidad.

**Gerencia:** Implantar medidas concretas de corrección de las deficiencias advertidas en los servicios prestados a los Centros por parte de los Servicios contratados externamente, y de los Servicios Administrativos propios 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

Código Seguro de verificación:e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw==. 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 | VICENTE CARLOS GUZMAN FLUJA | FECHA                    | 05/03/2020 |     |
|             | FERNANDO CONTRERAS IBANEZ   |                          |            |     |
|             | RAUL GIRALDEZ ROJO          |                          |            |     |
|             | ESTHER ATENCIA GIL          |                          |            |     |
| ID. FIRMA   | firma.upo.es                | e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw== | PÁGINA     | 3/8 |



e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw==



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.

**Órgano con competencias en Calidad:** 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

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 externos a los Centros:

- Servicios externos contratados por la Universidad: son aquellos servicios que la Universidad contrata externamente, como, por ejemplo, los servicios de cafetería, reprografía o limpieza.
- Servicios propios de la Universidad pero externos al Centro: son servicios propios de la Universidad Pablo de Olavide pero externos al Centro, como son el servicio de Biblioteca, el servicio de Matrícula, el de Atención al Estudiante o los Servicios Económicos, entre otros.

a) 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, con carácter anual, de los resultados obtenidos de dicho seguimiento.

b) Servicios propios de la Universidad externos al Centro:

En relación a los servicios desarrollados por la propia Universidad, pero que son externos al Centro, éstos se encuentran definidos con carácter general en la Cartera de Servicios, de la que la Gerencia es responsable de su definición y revisión, publicitados en <https://servicios.upo.es/es/>, y detallados de manera pormenorizada en el Programa Marco de desarrollo de procedimientos de los Servicios Administrativos.

No obstante, con carácter específico, la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros define anualmente los requisitos y actuaciones específicas que deben proporcionarles los Servicios Administrativos para el correcto desarrollo del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de cada Centro y sus Títulos. Para ello, desarrolla una planificación coordinada con el procedimiento **"PE04-CC: Medición, Análisis y Mejora Continua"**

Código Seguro de verificación: e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw==. 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 | VICENTE CARLOS GUZMAN FLUJA | FECHA                    | 05/03/2020 |     |
|             | FERNANDO CONTRERAS IBANEZ   |                          |            |     |
|             | RAUL GIRALDEZ ROJO          |                          |            |     |
|             | ESTHER ATENCIA GIL          |                          |            |     |
| ID. FIRMA   | firma.upo.es                | e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw== | PÁGINA     | 4/8 |





con objeto de que los Servicios Administrativos implicados aporten las correspondientes evidencias y los 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 Aseguramiento Interno de Calidad de los Centros y sus Títulos y en los procedimientos institucionales que se establezcan. Además de estas evidencias e indicadores, dicha planificación podrá incluir otros requerimientos relacionados con los procedimientos del SAIC, 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.

La Planificación anual de servicios externos del Centro es aprobada por el Comité de Calidad de la UPO. El/la Gerente, como miembro de este Órgano delegado del Consejo de Gobierno y como responsable del Personal de Administración y Servicios y de la Gestión del Presupuesto de la Universidad, garantiza la prestación de los servicios incluidos en la citada planificación.

Seguidamente el Área de Calidad coordina con los Servicios Administrativos implicados la recogida de los datos solicitados.


Una vez el Órgano con competencias en Calidad ha validado el grado de adecuación y fiabilidad de los mismos, el Área de Calidad remite los resultados al/a la Responsable de Calidad de cada Centro. En caso de detección de deficiencias reiteradas en la prestación de los servicios contenidos en la planificación anual, el Órgano 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, comunicando a la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros las actuaciones que finalmente se hayan realizado para corregir las desviaciones detectadas.

## 7. Medidas, análisis y mejora continua

La CGIC de cada Centro analiza 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 los Centros para su reflejo, en caso de ser aprobadas por ésta, en la planificación anual siguiente. Además, se analizan los siguientes indicadores respecto a los recursos de la UPO:

Código Seguro de verificación: e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw==. 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 | VICENTE CARLOS GUZMAN FLUJA | FECHA                    | 05/03/2020 |
|             | FERNANDO CONTRERAS IBANEZ   |                          |            |
|             | RAUL GIRALDEZ ROJO          |                          |            |
|             | ESTHER ATENCIA GIL          |                          |            |
| ID. FIRMA   | firma.upo.es                | e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw== | PÁGINA 5/8 |

  
e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw==




- PA06-IN01-UPO: Estudiantes por puesto de lectura.
- PA06-IN02-UPO: Metros cuadrados construidos por usuario.
- PA06-IN03-UPO: Estudiantes por PC de uso público
- PA06-IN04-UPO: Variación anual de fondos bibliográficos (monografías)
- PA06-IN05-UPO: Variación anual de fondos bibliográficos (revistas)
- PA06-IN06-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Ciencias Jurídicas
- PA06-IN07-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Ciencia y Tecnología
- PA06-IN08-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Humanidades
- PA06-IN09-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Ciencias de la Salud
- PA06-IN10-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Ciencias Económicas
- PA06-IN11-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Ciencias Sociales
- PA06-IN12-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área Multidisciplinar

## 8. Evidencias

| Identificación de la evidencia                       | Código   | Responsable custodia               | Responsable de generación | Tiempo de conservación |
|--|----------|------------------------------------|---------------------------|------------------------|
| Planificación Anual de servicios externos del Centro | PA06-E01 | Órgano con competencias en Calidad | Área de Calidad           | 6 años                 |

Código Seguro de verificación: e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw==. 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 | VICENTE CARLOS GUZMAN FLUJA | FECHA                    | 05/03/2020 |     |
|             | FERNANDO CONTRERAS IBANEZ   |                          |            |     |
|             | RAUL GIRALDEZ ROJO          |                          |            |     |
|             | ESTHER ATENCIA GIL          |                          |            |     |
| ID. FIRMA   | firma.upo.es                | e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw== | PÁGINA     | 6/8 |

  
e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw==



| Identificación de la evidencia                              | Código   | Responsable custodia                 | Responsable de generación | Tiempo de conservación |
|---|----------|--------------------------------------|---------------------------|------------------------|
| Memoria anual de la Universidad (Servicios Administrativos) | PA06-E02 | Secretaría General de la Universidad | Servicios Administrativos | 6 años                 |


## 9. Rendición de cuentas

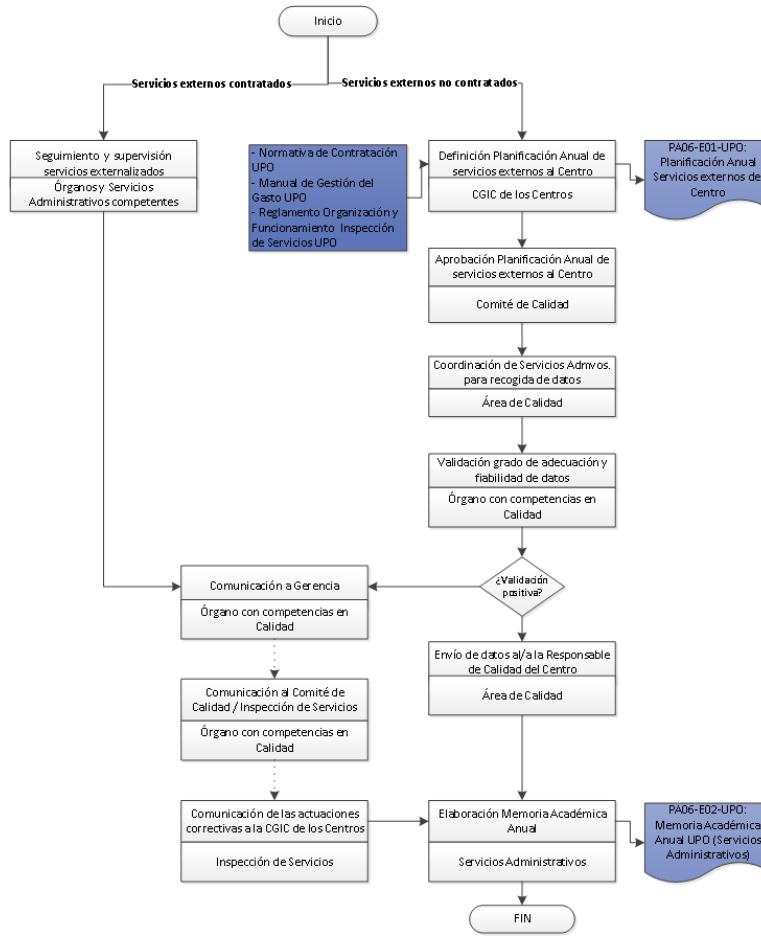
El Órgano con competencias en Calidad y la Gerencia rendirán cuentas del resultado y adecuación de este procedimiento ante el Comité de Calidad. Los Servicios Administrativos rendirán cuentas de las actuaciones llevadas a cabo cada curso académico en la memoria académica anual haciendo mención al grado de satisfacción de los usuarios.

## 10. Diagrama de flujo

Código Seguro de verificación: e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw==. 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 | VICENTE CARLOS GUZMAN FLUJA | FECHA                    | 05/03/2020 |     |
|             | FERNANDO CONTRERAS IBANEZ   |                          |            |     |
|             | RAUL GIRALDEZ ROJO          |                          |            |     |
|             | ESTHER ATENCIA GIL          |                          |            |     |
| ID. FIRMA   | firma.upo.es                | e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw== | PÁGINA     | 7/8 |

  
e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw==



Código Seguro de verificación: e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw==. 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 | VICENTE CARLOS GUZMAN FLUJA | FECHA                    | 05/03/2020 |     |
|             | FERNANDO CONTRERAS IBANEZ   |                          |            |     |
|             | RAUL GIRALDEZ ROJO          |                          |            |     |
|             | ESTHER ATENCIA GIL          |                          |            |     |
| ID. FIRMA   | firma.upo.es                | e0CNxNJM8hPMNQsno4WgYw== | PÁGINA     | 8/8 |

