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:
Araceli Romero Mendívil (Directora del Área de Planificación Académica, Titulaciones Oficiales y Calidad)	D. Jorge Augusto Luengo López (Delegado del Rector para la Calidad)
Aprobado por:	
D. Francisco Oliva Blázquez (Rector de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla)	

Resumen de ediciones:

Número	Fecha	Motivo de la modificación
Edición inicial	14/07/2020	Edición inicial
2.00	Curso 2024/2025	Actualización de la normativa y responsabilidades Inclusión de un indicador y mecanismo que refuerza la rendición de cuentas

1. Objetivo

Este procedimiento tiene por objeto integrar en el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) los procesos de diseño y, en su caso, ejecución de cualquier plan general de contingencia que se desarrolle ante situaciones excepcionales, con el objetivo de garantizar con rigor la calidad de la información, dejando constancia de la racionalidad de las decisiones y contextualizando las medidas adoptadas con eficacia y eficiencia, en la medida de lo posible. Ello como respuesta a la necesidad de documentar con evidencias las decisiones adoptadas en dichos periodos de excepcionalidad, poniendo en valor el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de los Centros, y poniendo sus instrumentos de recogida de información al servicio de la toma de decisiones en relación con los diferentes escenarios de enseñanza adoptados.

Código Seguro De Verificación	fYGrEkRiImsZpxzWoM8sJg==	Fecha	11/06/2025
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez		
	Jorge Augusto Luengo Lopez		
	Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/fYGrEkRiImsZpxzWoM8sJg%3D%3D	Página	1/7

2. Ámbito de alcance

Este procedimiento es de aplicación a cualquier plan general de contingencia que la UPO desarrolle y ejecute en el ámbito académico y de alcance del SAIC, siendo éstos el marco de referencia para el diseño y desarrollo de planes específicos de contingencia de cada Centro, los cuales son integrados en el SAIC por el procedimiento de centro **"PA08-CC: Diseño y Ejecución de Planes de Contingencia de Centro"**.

Es importante señalar que este procedimiento no es en sí un plan de contingencia, sino el instrumento necesario para integrar en el SAIC cualquier plan general de contingencia a nivel institucional, de manera que permita recoger y almacenar las evidencias documentales específicas del plan general de contingencia que se haya ejecutado, definir indicadores *ad hoc*, si es posible, que permitan medir la eficiencia y eficacia del plan, teniendo siempre como referencia los Estándares Europeos para el Aseguramiento de la Calidad (ESG-2015) para garantizar la adquisición de las competencias y los resultados de aprendizaje previstos en los programas de formación.

3. Documentación de referencia normativa

- Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- 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.
- 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 y seguimiento de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las Universidades Andaluzas (Programa IMPLANTA - SGCC), de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA).
- Manual del SAIC de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Manual del SAIC del Centro de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

4. Definiciones

Plan General de Contingencia: conjunto de medidas y acciones planificadas por la universidad para su ejecución ante una eventual situación excepcional. Un Plan General de Contingencia puede ser tanto un único documento como un conjunto de documentos (circulares, instrucciones, resoluciones rectorales, ...) que recojan las citadas medidas y acciones, y que sirvan como marco de referencia para el desarrollo de planes específicos de contingencia por parte de los centros.

Plan Específico de Contingencia de Centro: conjunto de medidas y acciones planificadas por un centro concreto para su ejecución ante una eventual situación excepcional. Un Plan Específico de Contingencia puede ser tanto un único documento como un conjunto de documentos (circulares, instrucciones, resoluciones rectorales, normativas, etc.) que recojan las citadas medidas y acciones.

Código Seguro De Verificación	fYGrEkRiImsZpxzWoM8sJg==	Fecha	11/06/2025
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez		
	Jorge Augusto Luengo Lopez		
	Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/fYGrEkRiImsZpxzWoM8sJg%3D%3D	Página	2/7

Situación Excepcional: conjunto de circunstancias que provocan la ejecución de un plan de contingencia.

Alcance del Plan de Contingencia: extensión y límites de un plan de contingencia. En este contexto, el alcance del plan de contingencia sólo incluye aquellos aspectos del ámbito de aplicación del SAIC.

Evidencia del Plan de Contingencia: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información verificable (cualitativa o cuantitativa) que sea pertinente en el desarrollo o ejecución del plan para dejar constancia de las decisiones tomadas y contextualizar las medidas adoptadas con eficacia y eficiencia, en la medida de lo posible.

5. Responsabilidades

Equipo de Gobierno u Órgano Competente designado al efecto: Diseñar el Plan General de Contingencia.

Órgano de Dirección con competencias en Calidad: Establecer las directrices generales sobre la aplicación de este procedimiento a un plan de contingencia concreto. Informar al Comité de Calidad de los resultados globales.

Área con competencias en Calidad: Recoger la satisfacción mediante el uso de los instrumentos habituales y generar los correspondientes informes para su posterior análisis y aplicación en la mejora continua.

Comité de Calidad: Ser informado de los resultados obtenidos en materia de Calidad, en su caso.

Consejo de Gobierno de la UPO: Aprobar todas las decisiones adoptadas en el ámbito de sus competencias. Revisar y aprobar el Plan General de Contingencias.

Órganos de Dirección implicados en el Plan General de Contingencia: participar tanto en el desarrollo como en la ejecución del plan general de contingencia en el ámbito de sus competencias e informar de todas las decisiones adoptadas.

6. Desarrollo

La Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, puede desarrollar planes generales de contingencia ante situaciones excepcionales que afecten al normal funcionamiento de sus títulos, de manera que permitan adaptar su actividad académica para garantizar la adquisición de las competencias formativas. Mantener el rigor y la sistematización en la documentación de las decisiones adoptadas y generar evidencias documentales vinculadas al SAIC sobre estas decisiones es un aspecto muy importante que supone la principal motivación del desarrollo de este procedimiento.

Los planes generales de contingencia pueden ser complementados con planes específicos de contingencia que cada centro desarrolle en el ámbito de sus competencias, los cuales serán integrados en el SAIC de cada centro por el procedimiento **"PA08-CC: Diseño y Ejecución de Planes de Contingencia de Centro"**.

Código Seguro De Verificación	fYGrEkRiImsZpxzWoM8sJg==	Fecha	11/06/2025
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez		
	Jorge Augusto Luengo Lopez		
	Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/fYGrEkRiImsZpxzWoM8sJg%3D%3D	Página	3/7

El desarrollo de cualquier plan general de contingencia tendrá dos fases: (1) Diseño y (2) Ejecución.

A continuación, se detalla el desarrollo de ambas fases.

6.1 Diseño de un Plan General de Contingencia

El equipo de gobierno de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, o el órgano competente designado para tal efecto, elaborará el plan general de contingencia siguiendo las recomendaciones y/o documentos de referencia, si los hubiere, emitidos por los órganos competentes (Ministerio, Dirección General de Universidades, Agencia de Evaluación correspondiente, etc.). Dependiendo de las circunstancias concretas, el resultado de esta fase podrá ser un único documento o un conjunto de documentos (circulares, instrucciones, resoluciones rectorales, normativas, etc.) que recojan las medidas y acciones planificadas por la universidad para su ejecución ante una eventual situación excepcional, y que sirvan, en su caso, como marco de referencia para el desarrollo de planes específicos de contingencia por parte de los centros.

Dicho plan debe definir los Órganos de Dirección competentes responsables de los diferentes aspectos recogidos tanto en el plan general como en los planes específicos derivados de éste.

En su caso, el Órgano de Dirección con competencias en Calidad, debe establecer las directrices generales sobre la aplicación de este procedimiento a un plan de contingencia concreto e informar al Comité de Calidad de los resultados globales.

El plan general de contingencia deberá ser revisado y aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. Si el órgano competente fuese otro, los procedimientos de consulta realizados a estudiantes, personal docente e investigador y personal técnico de gestión y de administración y servicios deberán ser considerados.

6.2 Ejecución del Plan General de Contingencia

En el caso en el que se dé la situación excepcional para la cual el plan general de contingencia fue diseñado, dicho plan será ejecutado, debiéndose documentar con evidencias las diferentes acciones puestas en marcha, así como las medidas de difusión y publicidad establecidas ante el estudiantado, el personal docente e investigador y la sociedad en general.

El/la responsable de Calidad del Centro, en su caso, deberá supervisar la ejecución del plan de contingencia para asegurar el cumplimiento de los estándares europeos sobre garantía y aseguramiento de la calidad (ESG-2015).

Código Seguro De Verificación	fYGrEkRiImsZpxzWoM8sJg==	Fecha	11/06/2025
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez		
	Jorge Augusto Luengo Lopez		
	Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/fYGrEkRiImsZpxzWoM8sJg%3D%3D	Página	4/7

En la concurrencia de Centros y Títulos a los diferentes programas de evaluación exigirá la aportación de la información correspondiente para cada uno de los criterios, donde se deberán describir qué medidas se han adoptado, qué órganos las han aprobado, cómo se han hecho públicas, así como un análisis de las consecuencias de los cambios introducidos y de los resultados obtenidos durante el periodo de ejecución del plan de contingencia (general y/o específico). La adecuada documentación de estos criterios permitirá informar en los/as evaluadores/as sobre cada una de las acciones y decisiones adoptadas en esta situación excepcional.

7. Medidas, análisis y mejora continua

Durante todo el proceso de diseño y ejecución de cualquier plan general de contingencia, el SAIC debe acompañar y garantizar el análisis y la recogida de información y evidencias de todos cambios adoptados en este periodo.

La ejecución del plan general de contingencia podrá llevar asociada la recogida de la satisfacción u opinión de los grupos de interés a nivel institucional, es decir, común a todos los centros y siempre que el contexto así lo requiera. Esta recogida de la satisfacción deberá ser completada a nivel de

centro según lo especificado en el procedimiento **"PA08-CC: Diseño y Ejecución de Planes de Contingencia de Centro"**. El Área con competencias en Calidad llevará a cabo la recogida de la satisfacción mediante el uso de los instrumentos habituales, generando los correspondientes informes para su posterior análisis y aplicación en la mejora continua.

El equipo de gobierno de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, o el órgano competente designado para tal efecto, analizará los resultados de la aplicación del plan general de contingencia y las acciones implantadas, determinando la eficiencia y eficacia de las mismas en la medida de lo posible.

Se podrán utilizar el subconjunto de indicadores del SAIC que se considere más representativo para evaluar los resultados y la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Igualmente podrán incorporarse otros indicadores que estén relacionados con las adaptaciones de las herramientas de recogida de información que se han mencionado anteriormente en este apartado.

Además de los resultados del seguimiento descrito, se incluye el análisis de los siguientes indicadores:

PA08-IN01-(G/M/D)-UPO: Porcentaje de acciones implementadas del Plan General de Contingencia en caso de existir.

8. Evidencias

Identificación de la evidencia	Código	Responsable custodia	Responsable de generación	Tiempo de conservación
Plan General de Contingencia	PA08-E01	Secretaría General de la Universidad	Equipo de Gobierno	6 años

Código Seguro De Verificación	fYGrEkRiImsZpxzWoM8sJg==	Fecha	11/06/2025
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez		
	Jorge Augusto Luengo Lopez		
	Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/fYGrEkRiImsZpxzWoM8sJg%3D%3D	Página	5/7

Identificación de la evidencia	Código	Responsable custodia	Responsable de generación	Tiempo de conservación
Acta de Aprobación del Plan General de Contingencia	PA08-E02	Secretaría General de la Universidad	Secretaría General de la Universidad	6 años
Evidencias de la Ejecución del Plan General de Contingencia	PA08-E03	Órganos competentes definidos en el Plan	Órganos competentes definidos en el Plan	6 años
Evidencias de la recogida de la Satisfacción	PA08-E04	Área con competencias en Calidad	Área con competencias en Calidad	6 años

9. Rendición de cuentas

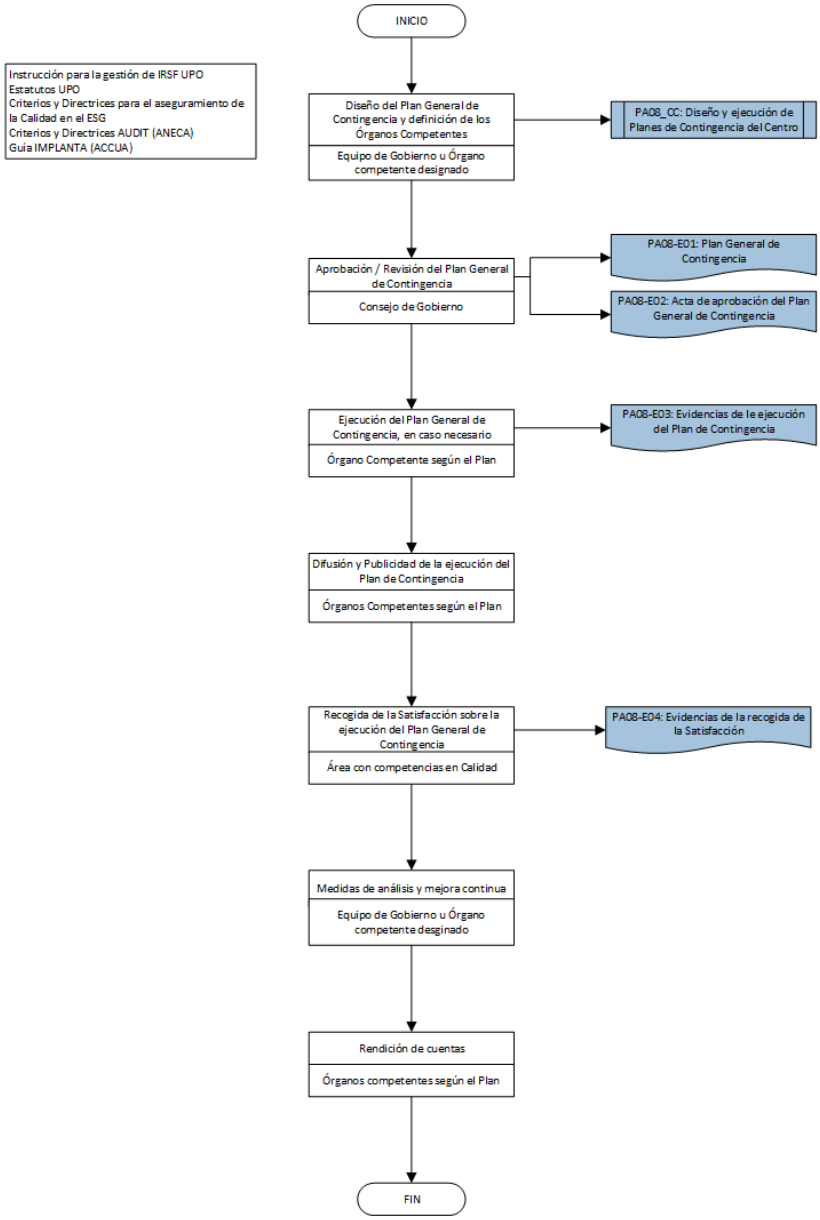
Los órganos competentes definidos en el plan general de contingencia garantizan que se difunde de manera eficaz a la sociedad en general las medidas adoptadas y los resultados obtenidos y velan por la actualización de la información.

El Órgano con competencias en Calidad informa al Comité de Calidad de los resultados globales del proceso y se hará mención de éstos en la Memoria Académica Anual y en el Informe de Gestión.

En base a la instrucción que regula la gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (Buzón IRSF), y aquellas otras acciones que la complementan, la comunidad universitaria podrá aportar las observaciones con relación a la Oferta Formativa de la Universidad.

10. Diagrama de flujo

Código Seguro De Verificación	fYGrEkRiImsZpxzWoM8sJg==	Fecha	11/06/2025
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez		
	Jorge Augusto Luengo Lopez		
	Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/fYGrEkRiImsZpxzWoM8sJg%3D%3D	Página	6/7



Código Seguro De Verificación	fYGrEkRiImsZpxzWoM8sJg==	Fecha	11/06/2025
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez		
	Jorge Augusto Luengo Lopez		
	Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/fYGrEkRiImsZpxzWoM8sJg%3D%3D	Página	7/7