

	MANUAL DEL SISTEMA ABIERTO DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS CENTROS Y TÍTULOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE DE SEVILLA Capítulo 4. Política y Objetivos de Calidad de los Centros y Títulos	Código: MSAGIC-04
---	---	----------------------

ÍNDICE

4.1.	OBJETO	2
4.2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4.3.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	4
4.4.	DESARROLLO	4
4.4.1.	Identificación de los grupos de interés.....	6
4.4.2.	Cauces de participación de los grupos de interés	8
4.4.3.	Rendición de cuentas a los grupos de interés.....	9

Número	Fecha	Motivo de modificación
00	12/02/2008	Edición inicial
01	11/03/2011	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE

Elaborado por:	Revisado por:
D. ^a Esther Atencia Gil Área de Planificación, Análisis y Calidad	D. ^a Alicia Troncoso Lora Vicerrectorado de Calidad y Planificación
Aprobado por:	
D. Juan Jiménez Martínez Rector de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla	

Código Seguro de verificación: OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN	FECHA	08/04/2011
	TRONCOSO LORA ALICIA		
	ATENCIA GIL ESTHER		
ID. FIRMA	juno.upo.es	PÁGINA	1 / 9
 OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j			

	MANUAL DEL SISTEMA ABIERTO DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS CENTROS Y TÍTULOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE DE SEVILLA Capítulo 4. Política y Objetivos de Calidad de los Centros y Títulos	Código: MSAGIC-04
---	---	----------------------

4.1. OBJETO

En este capítulo se indica cómo los Centros de la Universidad Pablo de Olavide definen, revisan y mantienen permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por su Equipo de Dirección a partir de información procedente de los grupos de interés del Centro, y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad del Centro y de sus títulos. Tanto los objetivos de calidad del Centro como los objetivos de calidad de cada título del Centro deben ser coherentes entre ellos y coherentes con los definidos por la propia Universidad Pablo de Olavide en su Plan Estratégico.

La política de calidad y objetivos de calidad del Centro de Estudios de Postgrado, son los definidos en el Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide debido a que este Centro no está dirigido por un Equipo de Dirección externo al Equipo de Dirección de la Universidad ya que la Dirección del Centro de Estudios de Postgrado recae sobre el Vicerrectorado de Postgrado. De este modo, el Centro de Estudios de Postgrado no tiene procedimiento específico en su Manual de Procedimientos para definir dichos objetivos. Sin embargo, todos los títulos de Postgrado disponen de política y objetivos de calidad y un procedimiento específico para definirlos y revisarlos al igual que los títulos de Grado de los demás Centros siendo el Plan Estratégico de la Universidad, en este caso, el marco de referencia para que la Dirección de cada Título de Postgrado establezca la política y los objetivos de calidad del Título.

Por *política de calidad* se entiende el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio

Código Seguro de verificación: OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN		FECHA	08/04/2011
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	OOcf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j	PÁGINA	2 / 9
 OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j				

	MANUAL DEL SISTEMA ABIERTO DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS CENTROS Y TÍTULOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE DE SEVILLA Capítulo 4. Política y Objetivos de Calidad de los Centros y Títulos	Código: MSAGIC-04
---	--	----------------------

hacia el usuario y hacia las partes interesadas; por *objetivos de calidad*, la relación de aspectos, propuestas e intenciones que se pretenden alcanzar con el propósito de mejorar la institución.

También se facilitan en este capítulo detalles sobre cómo se asegura el Equipo de Dirección de un Centro de que la política de calidad del Centro y de cada uno de sus títulos:

- a) es adecuada a la finalidad del Centro,
- b) incluye un compromiso relativo a su contribución al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro y sus Títulos, mejorando la eficacia de todos los programas formativos.
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad del Centro y los objetivos de calidad de cada título en un seguimiento a lo largo del tiempo,
- d) es comunicada y entendida dentro del Centro, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

El Capítulo incluye igualmente una formulación de los objetivos generales de la calidad del Centro y de cada uno de sus títulos, los cuales resultan coherentes con la política de calidad. No obstante, el sistema prevé medios adicionales para desplegar esos objetivos generales en otros más específicos de las diferentes funciones y procesos, como se indica en los correspondientes procedimientos:

- ✚ PE01: *Elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad* (a excepción del Centro de Estudios de Postgrado)
- ✚ PE01-T01: *Elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad de los títulos.*

Código Seguro de verificación: OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN		FECHA	08/04/2011
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	OOcf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j	PÁGINA	3 / 9
 OOcf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j				

	MANUAL DEL SISTEMA ABIERTO DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS CENTROS Y TÍTULOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE DE SEVILLA Capítulo 4. Política y Objetivos de Calidad de los Centros y Títulos	Código: MSAGIC-04
---	---	----------------------

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

A todos los Centros de la Universidad Pablo de Olavide y a todos los títulos de los cuales los Centros son responsables.

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- ✚ Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide.
- ✚ Documento Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, de la ENQA.
- ✚ Programa AUDIT de la ANECA.
- ✚ Programa VERIFICA de la ANECA.
- ✚ Documento de AGAE "Orientaciones prácticas para el establecimiento de un Sistema de Garantía de Calidad de títulos universitarios oficiales de grado".
- ✚ Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- ✚ Plan Estratégico de la Universidad.
- ✚ Plan Estratégico del Centro.

4.4. DESARROLLO

Los Centros de la Universidad Pablo de Olavide son conscientes de que han de consolidar una cultura de la calidad en la Educación Superior, en el marco del Espacio Europeo, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente. Para ello realizan una declaración pública y por escrito de la política y

Código Seguro de verificación: OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN TRONCOSO LORA ALICIA ATENCIA GIL ESTHER	FECHA	08/04/2011
ID. FIRMA	juno.upo.es	OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j	PÁGINA 4 / 9
 OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j			

	MANUAL DEL SISTEMA ABIERTO DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS CENTROS Y TÍTULOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE DE SEVILLA Capítulo 4. Política y Objetivos de Calidad de los Centros y Títulos	Código: MSAGIC-04
---	---	----------------------

objetivos de calidad del Centro y de la política y objetivos de calidad de cada uno de los títulos del Centro de los que son responsables (disponible en la web del Centro).

Para la elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad del Centro y de la política y objetivos de calidad de cada uno de los títulos del Centro se dispone de dos procedimientos documentados PE01 y PE01-T01, incluidos en el Manual de Procedimientos, en los que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación de su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática. En esta definición y revisión de la política y los objetivos de Calidad del Centro y de la política y los objetivos de calidad de cada uno de los títulos del Centro, tienen presente los siguientes principios básicos, tanto externos como internos, sobre la garantía de calidad en la educación en el EEES, definidos por la Agencia Europea ENQA:

- ✚ Las instituciones de educación superior son las responsables fundamentales de la calidad de sus ofertas y de su garantía de calidad.
- ✚ Las instituciones de educación superior han de salvaguardar los intereses de la sociedad respecto a la calidad.
- ✚ Resultan necesarios el desarrollo y mejora de la calidad de los programas académicos destinados a los estudiantes y otros beneficiarios de la educación superior en todo el EEES.
- ✚ Son necesarias estructuras organizativas eficaces y eficientes en las que se ofrezcan y se desarrollen dichos programas académicos.
- ✚ La transparencia y la utilización de expertos externos son importantes en los procesos de garantía de calidad.

Código Seguro de verificación: OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN		FECHA	08/04/2011
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	OOcf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j	PÁGINA	5 / 9
 OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j				

	MANUAL DEL SISTEMA ABIERTO DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS CENTROS Y TÍTULOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE DE SEVILLA Capítulo 4. Política y Objetivos de Calidad de los Centros y Títulos	Código: MSAGIC-04
---	---	----------------------

- ✚ Debe promoverse una cultura de calidad dentro de las instituciones de educación superior.
- ✚ Deben desarrollarse procesos mediante los que las instituciones de educación superior puedan demostrar su responsabilidad, incluida la rendición de cuentas por la inversión de fondos públicos y privados.
- ✚ La garantía de calidad enfocada a la rendición de cuentas es plenamente compatible con la garantía de calidad con finalidades de mejora.
- ✚ Las instituciones universitarias deben ser capaces de demostrar su calidad tanto a nivel nacional como internacional.
- ✚ Los procedimientos utilizados deben ser compatibles con la diversidad y la innovación.

Como punto inicial de los procedimientos PE01: **Elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad y PE01-T01: Elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad de los Títulos**, el Centro identifica sus grupos de interés (apartado 4.4.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de la política y objetivos de calidad del Centro y la política y objetivos de calidad de sus títulos (apartado 4.4.2) y determina el modo (cómo, quién y cuándo) en que rinde cuenta a los grupos de interés sobre el cumplimiento de dicha política y objetivos de calidad (apartado 4.4.3).

4.4.1. Identificación de los grupos de interés.

Los Centros de la Universidad Pablo de Olavide, al implantar el SGIC del Centro y sus Títulos, han tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o

Código Seguro de verificación: OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN TRONCOSO LORA ALICIA ATENCIA GIL ESTHER	FECHA	08/04/2011
ID. FIRMA	juno.upo.es	OOcf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j	PÁGINA 6 / 9
 OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j			

	MANUAL DEL SISTEMA ABIERTO DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS CENTROS Y TÍTULOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE DE SEVILLA Capítulo 4. Política y Objetivos de Calidad de los Centros y Títulos	Código: MSAGIC-04
---	--	----------------------

implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en los mismos, con especial atención a los estudiantes. Entendiendo por grupo de interés toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. El análisis de sus necesidades y expectativas son el punto de partida para el establecimiento del SGIC del Centro y sus Títulos, visible no sólo en el interior del Centro, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo.

A título ilustrativo, se pueden considerar los siguientes grupos de interés y algunos de los principales aspectos objeto de atención:

- ✚ **Estudiantes** (Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral,...).
- ✚ **Profesores y personal de apoyo y administración del Centro** (Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política de contratación de profesorado y personal de apoyo administrativo vinculados a los procesos del Centro, cualificación de personal docente y de servicios, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la inserción laboral, sistemas de información,...).
- ✚ **Consejo de Dirección de la Universidad** (Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis y resultados, aporte de información, Plan Estratégico, Sistema Integral de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Pablo de Olavide, etc.).

Código Seguro de verificación: OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN	FECHA	08/04/2011
	TRONCOSO LORA ALICIA		
	ATENCIA GIL ESTHER		
ID. FIRMA	juno.upo.es	OOcf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j	PÁGINA 7 / 9
 OOcf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j			

	MANUAL DEL SISTEMA ABIERTO DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS CENTROS Y TÍTULOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE DE SEVILLA Capítulo 4. Política y Objetivos de Calidad de los Centros y Títulos	Código: MSAGIC-04
---	---	----------------------

✚ **Empleadores, Administraciones Públicas y egresados.** (Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, sistemas de información...)

✚ **Sociedad en general** (Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, eficacia en la gestión de los recursos, inserción laboral, educación en valores,...)

4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, profesores y personal de apoyo del Centro están representados, o forman parte en su totalidad de las diferentes comisiones que se detallan en el Capítulo 3 del presente Manual. Todo ello, además de estar recogida su posible participación en los Consejos de Departamento y otros órganos, tales como, Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones, así como el Consejo de Estudiantes.

Los empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en General están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social, y son consultados por el Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo de Dirección.

En los casos en los que los títulos del Centro contemplan la realización de prácticas externas, obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se realizan, como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los

Código Seguro de verificación: OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN		FECHA	08/04/2011
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	OOcf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j	PÁGINA	8 / 9
 OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j				

	MANUAL DEL SISTEMA ABIERTO DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS CENTROS Y TÍTULOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE DE SEVILLA Capítulo 4. Política y Objetivos de Calidad de los Centros y Títulos	Código: MSAGIC-04
---	---	----------------------

estudiantes. Esta relación con los empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general recae en el Equipo de Dirección del Centro, con el apoyo de la Fundación Universidad-Sociedad de la UPO.

Además todos los grupos de interés participan a través de los procedimientos del Manual de Procedimientos PA09: Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés y PA07: Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés.

El Equipo de Dirección del Centro y el Vicerrectorado de Postgrado informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro y Comisión de Postgrado respectivamente en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, de los resultados de las Titulaciones del Centro y de todas las dimensiones del SGIC del Centro y sus Títulos. Además, en cada uno de los procedimientos elaborados, incluidos en el Manual de Procedimientos, se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos considerados en los mismos.

Anualmente, los Centros elaboran una Memoria en la que se recogen los principales resultados de las actividades realizadas la cual se publica en la web de la Universidad; de igual modo, elaboran anualmente un Informe con los resultados académicos alcanzados en el curso anterior, que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes; finalmente, el Centro define, a través de su Equipo de Dirección, los cauces necesarios para medir la satisfacción de los grupos de interés, y dispone de un procedimiento para el análisis y medición de resultados.

Código Seguro de verificación: OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN TRONCOSO LORA ALICIA ATENCIA GIL ESTHER	FECHA	08/04/2011
ID. FIRMA	juno.upo.es	OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j	PÁGINA 9 / 9
 OOCf+aqbgtXDGvXi7Ff+XDJLYdAU3n8j			