

**UNIVERSIDAD:**     Pablo de Oalvide de Sevilla\_ (UPO)    

**NOMBRE DEL CENTRO:**                 Facultad de Ciencias Experimentales                 **Fecha:**         26/06/2017        

**Nombre y cargo** de la persona que cumplimenta esta ficha: Pilar Ortiz Calderón, Vicedecana de Calidad, Coordinación y Comunicación

Este documento se elabora con objeto de recoger el seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de la Facultad de Ciencias Experimentales (FCEX) en respuesta a las No Conformidades y oportunidades de mejora recogidas en el informe de auditoría de 24 de marzo de 2016, de la auditoría de certificación llevada a cabo según criterio AUDIT. Su redacción ha sido llevada a cabo por la Vicedecana de Calidad, Coordinación y Comunicación de la FCEX, contando con la asesoría de la Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad de la UPO, el decano de la Facultad de Ciencias Experimentales y la consulta y aprobación de la Junta de Facultad de Ciencias Experimentales convocada a 30 de Junio de 2017.

Entre las acciones de mejora realizadas hay que destacar:

- 1) La mejora en el plan de comunicación a los grupos de interés de los objetivos y política de calidad del sistema de garantía interna de calidad.
- 2) El plan de revisión de los procedimientos del sistema de garantía de interno que se encuentra en proceso.
- 3) Las mejoras en la metodología empleada para la recogida de las encuestas de los grupos de interés y la satisfacción con la docencia.
- 4) El nuevo modelo de planificación anual de los servicios externos.
- 5) El nuevo buzón de IRSF
- 6) Las mejoras en el control documental

Listado de Siglas:

- UPO: Universidad Pablo de Olavide
- DGSGC: Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad de la UPO
- AC: Área de Calidad de la UPO
- CGIC: Comisión de Garantía Interna de Calidad
- UC: Unidad de Centros de la UPO
- AI: Área de Infraestructuras de la UPO
- CIC: Centro de Informática y Comunicaciones de la UPO
- FCEX: Facultad de Ciencias Experimentales
- DAG: Director Académico de Grado
- CAM: Ciencias Ambientales
- BTG: Biotecnología
- NHD: Nutrición Humana y Dietética.
- PDI: Personal Docente e Investigador
- PAS: Personal de Administración y Servicios

POD: Plan de Organización Docente

SGIC: Sistema de Garantía Interna de Calidad

IRS(F): Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

En aquellos casos en que la información no tiene carácter público, se ha habilitado una carpeta en el gestor documental Alfresco ([https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/gestor\\_documental](https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/gestor_documental)) de la que se proporcionara usuario y contraseña.

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Acción 1 (no conformidad 1)	Responsable de Calidad del Centro - Revisa el Plan de Comunicación Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad - Apoya al Centro en las acciones. Decano: Aprueba las modificaciones de los documentos y el plan de comunicación.	Responsable de Calidad del Centro Área de Calidad y Delegación del Rector para la Calidad Decano	Curso 2016/2017 que se inicia en 09/2016	Curso 2016/2017 que finaliza en 09/2017	Cerrado	<p>En relación a la acción de revisar el Plan de Comunicación incluyendo acciones concretas a llevar a cabo para la difusión de la Política y Objetivos de Calidad y sus Títulos recogidos en la Carta de Servicios del Centro, el plan del curso 2016/2017 se recoge en el enlace:</p> <p><a href="https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/responsabilidad/Plan_Comunicacion/1498630537744_plan_de_comunicacion_anual_fcex-2016-2017.pdf">https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/responsabilidad/Plan_Comunicacion/1498630537744_plan_de_comunicacion_anual_fcex-2016-2017.pdf</a></p> <p>En el Anexo I se puede ver el seguimiento de las acciones realizadas a 27 de Junio de 2017.</p> <p>Se han llevado a cabo las siguientes reuniones con los diferentes grupos de interés para la difusión de la Política y Objetivos de Calidad y sus Títulos:</p> <p><b>III Jornadas de calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales:</b> "Innovación Docente, Calidad y Coordinación" 26 de Octubre. ** Datos de las jornadas</p> <p><a href="https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/responsabilidad/III_Jornadas_Calidad&amp;vE=">https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/responsabilidad/III_Jornadas_Calidad&amp;vE=</a></p> <p>Elementos a destacar: Participación de alumnos, profesores y exalumnos. Libro de actas con ISBN:</p> <p><a href="https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/responsabilidad/III_Jornadas_Calidad/1478073946928_00_resumenes-isbn-978-84-617-6039-8.pdf">https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/responsabilidad/III_Jornadas_Calidad/1478073946928_00_resumenes-isbn-978-84-617-6039-8.pdf</a></p> <p><b>Jornada de Bienvenida para los alumnos.</b> Se ha modificado la jornada de bienvenida anual, que era para los de primero exclusivamente, por una jornada específica para cada grado en la que han estado presentes el Decano, la vicedecana de Calidad, Coordinación y Comunicación y los directores académicos de los tres grados.</p> <p>Todas las comunicaciones se han realizado a través de un espacio de coordinación creado para cada curso, mediante la herramienta anuncio con copia a todos los grupos</p>

Todas las actas de la CGIC de centros se encuentran en Alfresco al que pueden acceder los auditores con las contraseñas recibidas.

Si no funciona el enlace directo a un enlace se recomienda copiar y pegar el enlace directamente en el buscador de internet. En caso de encontrar un enlace roto, debe comprobarse con el órgano/unidad competente.

de interés lo que por primera vez ha permitido llegar a todos los alumnos y profesores de cada curso con un anuncio directo a su correo electrónico.

Evidencia de las jornadas:



Ejemplo del mensaje de bienvenida enviado a través de la plataforma BB9 :

*Estimados alumnos/as de la Facultad de Ciencias Experimentales:*

*¿queréis saber cómo prepararos para la práctica profesional de vuestro grado? ¿cómo se elige proyecto? ¿en qué curso puedo pedir movilidad? ¿qué criterio se usa para elegir una empresa en prácticas? ¿cómo mejorar la calidad en mi facultad? ¿Quién es el director académico de mi grado?*

*Todas estas dudas y muchas más se resolverán, en dos sesiones, una por cada grado y otra por cursos que hemos organizado.*

*Durante esta semana y la semana que viene de 14.00 a 15.00 en aula 106 del edificio 24 tendremos varias jornadas informativas que creemos que son de vuestro interés.*

*1) Jornadas de orientación profesional*

*1º-2º Curso: 29 de Septiembre*

*3º-4º Curso: 5 de octubre*

*2) Sesión de Bienvenida 2-3-4º BTG*

*6 de octubre*

*3) Sesión de Bienvenida 2-3-4º CAM*

*27 de septiembre*

*4) Sesión de Bienvenida 2-3-4º NHD*

*28 de septiembre*

*Todas las jornadas son de 14.00 a 15.00 en aula 106 del edificio 24. No os las perdáis, van a ser muy interesantes.*

Acción 2 (no conformidad 1)	Decano Asignar las tareas de comunicación específicamente a uno de los vicedecanatos nombrando el Vicedecanato con competencias en calidad, coordinación y comunicación.	Decano	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	Cerrada	Se han asignado las tareas de comunicación a la vicedecana con competencia en calidad:  <a href="https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/decanato/Decanato/EquipoDecanal&amp;menuid=&amp;vE=D55929">https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/decanato/Decanato/EquipoDecanal&amp;menuid=&amp;vE=D55929</a>
Acción 3 (no conformidad 1)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad - Asegura la difusión en los cursos de formación en materia de calidad.	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	Cerrada	En relación a Incluir la difusión de la Política y Objetivos de Calidad de los Centros y sus Titulos en todos los cursos de formación en materia de calidad que gestione y/o imparta el Área de Calidad, en la web de calidad se ha creado una página de Información Pública y Difusión de la Calidad:  <a href="https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Informacion-Publica-y-Difusion-de-la-Calidad/">https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Informacion-Publica-y-Difusion-de-la-Calidad/</a>  que contiene el plan anual de formación:  <a href="https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Informacion_Publica_Difusion_Calidad/Plan-de-Formacion-en-Calidad-2017.pdf">https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Informacion_Publica_Difusion_Calidad/Plan-de-Formacion-en-Calidad-2017.pdf</a>  Y los cursos realizados y la participación en los mismos:  <a href="https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Informacion-Publica-y-Difusion-de-la-Calidad/Plan-de-Formacion-de-Acompañamiento-en-el-Proceso-de-Certificacion/">https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Informacion-Publica-y-Difusion-de-la-Calidad/Plan-de-Formacion-de-Acompañamiento-en-el-Proceso-de-Certificacion/</a>
Acción 4 (no conformidad 1)	Responsable de Calidad del Centro - Modifica el capítulo 3 del manual.  Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad - Apoya al Centro en las acciones. - Asegura que las decisiones de la CGIC de	Responsable de Calidad del Centro  Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad  Decano	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	En proceso	La modificación de la estructura y composición de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los títulos para incluir a los delegados de cursos, se aprobó en Junta de Facultad de virtual extraordinaria número 61 de 21 de abril de 2016, como puede verse en los siguientes enlaces: Acta de virtual extraordinaria número 61 de 21 de abril de 2016 en la que se trata el punto: Aprobación si procede de la modificación y estructura del sistema de garantía interna de calidad de los títulos y de la facultad, según la acción propuesta nº 4 de la No Conformidad 1 del Plan de Acciones de Mejora.  <a href="https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/decanato/Decanato/Actas_2016/1468318173211_acta_virtual_extraordinaria_nx_61_firmada.pdf">https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/decanato/Decanato/Actas_2016/1468318173211_acta_virtual_extraordinaria_nx_61_firmada.pdf</a>  Ata Junta de Facultad ordinaria número 79 de 28 de junio de 2016, aprobando el acta número 61 extraordinaria:  <a href="https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/decanato/Decanato/Actas_2016/1497866759793_acta_ordinaria_nx_79_28-06-16_firmada.pdf">https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/decanato/Decanato/Actas_2016/1497866759793_acta_ordinaria_nx_79_28-06-16_firmada.pdf</a>

	los Centros se implantan. Decano Aprueba las modificaciones de los documentos					Está en proceso modificar el capítulo 3 del Manual, que está previsto realizar una vez que se finalice la revisión de los procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad completo (Ver Anexo II). Fecha prevista de aprobación del manual: septiembre de 2017.
Acción 5 (no conformidad 1)	Responsable de Calidad del Centro - Diseña e implanta, junto con el Equipo Decanal, los objetivos de los que son responsables alumnado, profesorado y PAS en los procesos de difusión de la Política y Objetivos de Calidad de los Centros y sus Títulos recogidos en la Carta de Servicios del Centro. Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad - Apoya al Centro en las acciones. - Asegura que las decisiones de la CGIC de los Centros se implantan. Decano Aprueba las modificaciones de los documentos	Responsable de Calidad del Centro  Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad  Decano	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	Cerrado	Aprobado el informe de seguimiento de la carta de servicio del curso 2015-2016 en Junta de Facultad del 7/12/2016, junto con la carta de servicio para el curso 2016/2017:  <a href="https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/responsabilidad/Carta_Servicios/1481629147112_carta-servicio-15-16-aprobada_cgicc-cgict-jf.pdf">https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/responsabilidad/Carta_Servicios/1481629147112_carta-servicio-15-16-aprobada_cgicc-cgict-jf.pdf</a>

<p>Acción 6 (no conformidad 1)</p>	<p>Responsable de Calidad del Centro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propone a la CGIC de los Centros la inclusión de una pregunta en las encuestas de satisfacción para recoger el grado de conocimiento del PDI, PAS y alumnado sobre la Política y Objetivos de Calidad de los Centros y sus Títulos recogidos en la Carta de Servicios del Centro.</li> </ul> <p>Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoya al Centro en las acciones.</li> <li>- Asegura que las decisiones de la CGIC de los Centros se implantan.</li> </ul> <p>Decano</p> <p>Aprueba las modificaciones de los documentos de Centro de Informática y Comunicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modificación e implantación de las encuestas si son aprobadas.</li> </ul>	<p>Responsable de Calidad del Centro</p> <p>Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <p>Decano</p> <p>Centro de Informática y Comunicaciones</p>	<p>09/2016 Curso 2016/2017</p>	<p>09/2017 Curso 2016/2017</p>	<p>En proceso</p>	<p>Se ha propuesto la inclusión de la pregunta en la reunión de la CGIC de los Centros de la sesión 57, si bien no se pudo revisar las encuestas por falta de tiempo, posponiéndose para la siguiente reunión.</p> <p>Pendiente de finalizar la revisión que está en proceso del Sistema de Garantía Interna de Calidad completo. Ver Anexo II. Fecha prevista de aprobación del procedimiento: Julio de 2017.</p>
------------------------------------	--	--	--	--	-------------------	--

Acción 7 (no conformidad 1)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad -Propone el Contrato-Programa	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	En proceso	El Comité de Calidad de la UPO aprobó los Contratos Programa 2017 de Centros en la sesión celebrada el 24 de mayo, y se pasaron a la firma en la aplicación Portafirm@s, el 31 de mayo. Una vez firmados por el decano y el rector se cuelgan en la web de calidad y en la web del centro en el siguiente enlace:  <a href="https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/responsabilidad/Contratos_Programa_FCEX&amp;vE=">https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/responsabilidad/Contratos_Programa_FCEX&amp;vE=</a>
-----------------------------	---	--	-------------------------------	-------------------------------	------------	--

(1) No iniciada, En proceso, Cerrada

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Acción 1 (no conformidad 2)	Área de Calidad - Elabora un manual para la gestión del documento Apuntador Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad	Área de Calidad	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	En proceso	<p>En relación a diseñar un manual que explique la gestión del documento apuntador por parte de la Unidad de Centros. El apuntador se encuentra en proceso de actualización y se ha realizado un curso sobre la gestión del mismo el 27 de junio denominada: "Introducción a la Gestión Documental del SIGC de los Centros" basado en el procedimiento "PA01 Gestión y control de los documentos y registros" , para el PAS y responsables de calidad de los centros. Enlace al curso: <a href="https://www.upo.es/desarrollo/pdi/acciones-formativas-2017/">https://www.upo.es/desarrollo/pdi/acciones-formativas-2017/</a></p> <p>Como documentos auxiliares, el Área de Calidad dispone del PA01-F01 Formato Documento Apuntador (versión editable Curso 2015-2016) donde aparecen aclaradas las cuestiones que deben reflejarse en el apartado de observaciones en relación a las evidencias. Disponible en <a href="https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-Tecnico-en-el-diseno-e-implantacion-de-Sistemas-de-Garantia-Interna-de-Calidad/">https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-Tecnico-en-el-diseno-e-implantacion-de-Sistemas-de-Garantia-Interna-de-Calidad/</a></p> <p>El nuevo manual se está diseñando en el marco de la revisión integral del sistema, se ha decidido que se tendrán dos, uno institucional y otro de Centro. Esta revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad completo está en proceso (Ver Anexo II). Fecha prevista de aprobación del procedimiento PA01 y de la instrucción técnica con los aspectos relativos al Documento apuntador y Gestor Documental, Julio de 2017, según acuerdo de CGICC de 28 de Junio.</p>
Acción 2 (no conformidad 2)	Responsable de Calidad del Centro - Revisa y modifica la documentación del SGIC. Área de Calidad - Asesora al Responsable de Calidad en la revisión y modificación del SGIC. Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad - Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta.	Responsable de Calidad del Centro Área de Calidad Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	En proceso	<p>En relación a modificar el procedimiento PC04, indicando que el perfil de egreso se realiza por la unidad de calidad dos años después de que los alumnos hayan terminado, se ha aprobado la división de procedimientos por la CGIC y por el comité de calidad. El perfil de egreso pasa al procedimiento PC11. Pendiente de finalizar la revisión que está en proceso del Sistema de Garantía Interna de Calidad completo (Ver Anexo II). Fecha prevista de aprobación del procedimiento: Septiembre de 2017.</p>



Acción 3 (no conformidad 2)	Unidad de Centros - Revisa y verifica que la documentación del SGIC esté firmada -Comprueba la documentación publicada en el documento Apuntador relativa a los procedimientos en los que tiene competencia según las instrucciones del área de calidad. Secretaría de Departamento, Secretaría del consejo de gobierno - Revisa que la documentación del Sistema de Garantía de Calidad que les corresponde esté firmada	Unidad de Centros Secretaría de Departamento, Secretaría del consejo de gobierno	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	<i>En proceso</i>	En relación a revisar toda la documentación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) para eliminar los formatos como documentos del sistema y clarificar en los procedimientos afectados que el Área de Calidad custodia los formatos vigentes para aquellas evidencias que los necesiten, se está pendiente de finalizar la revisión que está en proceso del Sistema de Garantía Interna de Calidad completo. Ver Anexo II. Fecha prevista de aprobación del procedimiento: Septiembre de 2017. Los formatos que ya se encuentra publicados se encuentran en la web del área de calidad:  <a href="https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-Tecnico-en-el-diseno-e-implantacion-de-Sistemas-de-Garantia-Interna-de-Calidad/">https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-Tecnico-en-el-diseno-e-implantacion-de-Sistemas-de-Garantia-Interna-de-Calidad/</a>
-----------------------------	---	---	----------------------------	----------------------------	-------------------	--

(2) *No iniciada, En proceso, Cerrada*  
*Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito*

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Acción 1 (no conformidad 3)	Área de Calidad y la Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad Aprobar el modelo de planificación anual de los servicios externos al Centro en la CGIC de los Centros.	Área de Calidad Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad	Septiembre 2016	Septiembre 2016	Cerrada	Se ha aprobado por el Comité de Calidad el modelo de planificación anual de los servicios externos al Centro en la CGIC de los Centros.  <a href="https://www.upo.es/area-calidad/documentos/servicios/Apoyo_SGIC/Formato-Planificacion-Anual-de-Servicios-Externo-del-Centro-16-17.xlsx">https://www.upo.es/area-calidad/documentos/servicios/Apoyo_SGIC/Formato-Planificacion-Anual-de-Servicios-Externo-del-Centro-16-17.xlsx</a>
Acción 2 (no conformidad 3)	Área de Calidad y la Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad Establecer la planificación para el curso 2016-17.	Área de Calidad y la Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad			En proceso	Se encuentra en revisión el seguimiento del curso 2016-2017 (referido a datos 2015-2016):  <a href="https://www.upo.es/area-calidad/documentos/servicios/Apoyo_SGIC/Formato-Planificacion-Anual-de-Servicios-Externo-del-Centro-16-17.xlsx">https://www.upo.es/area-calidad/documentos/servicios/Apoyo_SGIC/Formato-Planificacion-Anual-de-Servicios-Externo-del-Centro-16-17.xlsx</a>

(3) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Acción 1 (no conformidad 4)	Vicedecana de Calidad y Coordinación, Área de Calidad y Dirección del Centro de Informática y Comunicaciones Modifican el procedimiento PA07 Gestión de sugerencias, reclamaciones e incidencias, para especificar el sistema a utilizar en caso de incidencias relacionadas con equipos informáticos en aula, mobiliario o climatización.	Vicedecana de Calidad y Coordinación Área de Calidad Dirección del Centro de Informática y Comunicaciones	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	En proceso	<p>En relación a modificar el procedimiento PA07 Gestión de sugerencias, reclamaciones e incidencias, para especificar el sistema a utilizar en caso de incidencias relacionadas con equipos informáticos en aula, mobiliario o climatización, se ha establecido un nuevo buzón que se encuentra en la web:</p> <p><a href="https://www.upo.es/portal/impe/web/buzon/web">https://www.upo.es/portal/impe/web/buzon/web</a></p> <p>Esta nueva aplicación informática para la gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, tuvo su implantación el pasado mes de marzo, recogándose en las actas de la CGICC.</p> <p>en</p> <p><a href="https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/CGIC/cgic-centros/">https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/CGIC/cgic-centros/</a></p> <p>con acceso para los miembros con usuario y contraseña.</p> <p>Las nuevas funcionalidades del Buzón IRSF-UPO, además de recoger las Felicitaciones los usuarios/as, radican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La posibilidad de una intercomunicación con el usuario/a hasta la completa resolución de la IRSF.</li> <li>▪ La opción de descargar toda la información de cada una de las IRSF, incluidas las que han sido redirigidas a otro Centro, Departamento o Servicio Administrativo, manteniendo su trazabilidad.</li> <li>▪ Un sistema de avisos recordando aquellas IRSF que no hayan sido cerradas en plazo.</li> <li>▪ La gestión estadística de las encuestas de satisfacción que se emitirán automáticamente una vez cerradas cada una de las IRSF.</li> </ul> <p>• Se ha elaborado una guía de uso para los gestores de los distintos buzones.</p> <p>A fecha 16/06/2017 los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción con el Buzón IRSF-UPO han sido los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Datos generales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Total IRSF recibidas: 166</li> <li>▪ Nº de IRSF cerradas: 158</li> <li>▪ Nº de Incidencias: 60</li> <li>▪ Nº de Reclamaciones: 72</li> <li>▪ Nº de Sugerencias: 20</li> <li>▪ Nº de Felicitaciones: 14</li> </ul> </li> <li>○ <b>Grado de satisfacción con la gestión del Buzón de IRSF</b> ( tasa de participación 6% sobre las IRSF cerradas): <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El procedimiento de interposición de la IRSF ha sido sencillo, comprensible y accesible: 3,80</li> <li>▪ La respuesta inicial ha sido rápida y adecuada: 3,50</li> <li>▪ La IRSF se ha resuelto satisfactoriamente: 3,30</li> <li>▪ La IRSF se ha resuelto en el plazo requerido: 3,20</li> <li>▪ Valoración general del servicio del Buzón de IRSF: 3,50</li> </ul> </li> </ul>

						Finalmente, se encuentra pendiente de finalizar la revisión que está en proceso del Sistema de Garantía Interna de Calidad completo (Ver Anexo II). Fecha prevista de aprobación del procedimiento: Julio de 2017.
--	--	--	--	--	--	--

(4) *No iniciada, En proceso, Cerrada*

*Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito*

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Acción 1 (no conformidad 5)	Área de Calidad - Elabora un manual para la gestión del documento Apuntador	Área de Calidad	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	<i>En proceso</i>	Ver justificación de la Acción 1 y 3 (no conformidad 2)
Acción 2 (no conformidad 5)	Unidad de Centros -Comprueba la documentación publicada en el documento Apuntador relativa a los procedimientos en los que tiene competencia según las instrucciones del área de calidad.	Unidad de Centros	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	<i>En proceso</i>	Ver justificación de la Acción 1 y 3 (no conformidad 2)

(5) *No iniciada, En proceso, Cerrada*

*Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito*

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Oportunidades de mejora 1	Responsable de Calidad del Centro - Revisa toda la documentación del SGIC garantizando la conexión de todos los procedimientos con el procedimiento PEO4 "Medición, análisis y mejora continua" Área de Calidad - Asesora al Responsable de Calidad en la revisión y modificación del SGIC. Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad - Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta.	Área de Calidad Responsable de Calidad del Centro	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	En proceso	En relación a la revisión del apartado 7 y el flujograma de todos los procedimientos garantizando la conexión con el procedimiento PEO4, está pendiente de finalizar la revisión que está en proceso del Sistema de Garantía Interna de Calidad completo. Ver Anexo II. Fecha prevista de aprobación del procedimiento: Septiembre de 2017.

(6) No iniciada, En proceso, Cerrada  
Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Oportunidades de mejora 2	<p>Área de Calidad</p> <p>-Propone la modificación de los documentos</p> <p>Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <p>-Asegura que los cambios se aprueban y se implantan</p>	Área de Calidad	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	<i>En proceso</i>	En relación a la acción de modificar los formatos del procedimiento PE05 de manera que en todos ellos aparezcan el equipo auditor y el alcance de la auditoría, esta pendiente de finalizar la revisión que está en proceso del Sistema de Garantía Interna de Calidad completo. Ver Anexo II. Fecha prevista de aprobación del procedimiento: Septiembre de 2017.

(7) *No iniciada, En proceso, Cerrada*

*Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito*

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Oportunidades de mejora 3	Decano de la Facultad de Ciencias Experimentales Asignar las tareas de comunicación a uno de los vicedecanatos.	Decano de la Facultad de Ciencias Experimentales	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	Cerrado	Se han asignado las tareas de comunicación a la vicedecana con competencia en calidad:  <a href="https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/decanato/Decanato/EquipoDecanal&amp;menuid=&amp;vE=D55929">https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/decanato/Decanato/EquipoDecanal&amp;menuid=&amp;vE=D55929</a>
Oportunidades de mejora 3	Vicedecana de Calidad y Coordinación Revisar que el Plan de Comunicación especifique acciones concretas.	Vicedecana de Calidad y Coordinación	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	Cerrado	Se ha revisado que el Plan de Comunicación especifique acciones concretas.  <a href="https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/responsabilidad/Plan_Comunicacion/1498630537744_plan_de_comunicacion_anual_fcex-2016-2017.pdf">https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/responsabilidad/Plan_Comunicacion/1498630537744_plan_de_comunicacion_anual_fcex-2016-2017.pdf</a>

(8) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito





Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Oportunidades de mejora 4	<p>Área de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseña y ejecuta el plan de difusión del programa Docentia.</li> <li>- Ejecuta las acciones necesarias para la implementación de la modalidad de reconocimiento colectivo del Programa Marco para el Reconocimientos de la Excelencia en la docencia y en la Gestión de la Upo.</li> </ul> <p>Vicedecanato de Calidad y Coordinación</p> <p>Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegura la implementación de la modalidad de reconocimiento colectivo del Programa Marco para el Reconocimientos de la Excelencia en la docencia y en la Gestión de la Upo.</li> </ul>	Área de Calidad Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	En proceso	<p>Se ha establecido un Plan de difusión del programa Docentia y de las consecuencias de la evaluación docente comenzando con un curso titulado "Programa Docentia-A-UPO" específico para el profesorado dentro de su plan de formación 2017 (<a href="https://www.upo.es/desarrollo/pdi/acciones-formativas-2017/">https://www.upo.es/desarrollo/pdi/acciones-formativas-2017/</a>, y se ha desarrollado y aprobado la modalidad de reconocimiento colectivo del Programa Marco para el Reconocimientos de la Excelencia en la docencia y en la Gestión de la Upo en el curso 2016-17 (<a href="https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-en-el-Seguimiento-y-Evaluacion-Institucional/Reconocimiento-de-la-Excelencia-en-la-Docencia-y-en-la-Gestion-en-la-UPO/index.html">https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-en-el-Seguimiento-y-Evaluacion-Institucional/Reconocimiento-de-la-Excelencia-en-la-Docencia-y-en-la-Gestion-en-la-UPO/index.html</a>)</p> <p>Está pendiente el acto de reconocimiento formal de la excelencia en la docencia y en la gestión.</p>

(10) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Oportunidades de mejora 4	Vicedecana de Calidad, Coordinación y Comunicación. - Proyecto de Innovación docente y compra de los equipos de respuesta mediante mandos. Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad	Vicedecana de Calidad, Coordinación y Comunicación.	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	En proceso	En relación a elaborar por parte de la Facultad un proyecto de innovación docente que permita mediante mandos responder encuestas en reuniones de profesores y alumnos. El equipo se ha considerado inventariable por la Dirección general de Innovación docente por lo que no ha sido admitido el proyecto, la Facultad ha comprado los mandos sin proyecto de innovación, a través del dinero recibido de los contratos programas de calidad y se realizarán las primeras encuestas en las jornadas de Calidad previstas para el primer semestre de 2017. Pendiente analizar cómo realizar la conexión con los datos del CIC.

(11) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Oportunidades de mejora 5	<p>Área de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eleva a la CGIC de los Centros la propuesta concreta.</li> </ul> <p>Vicedecanato de calidad y coordinación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecuta la decisión tomada en la CGIC de los Centros</li> </ul> <p>Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta.</li> </ul>	Área de Calidad	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	<i>En proceso</i>	En relación a revisar el procedimiento PA07 para determinar si es necesario mantener el Reglamento del Buzón de IRS, está pendiente finalizar la revisión que está en proceso del Sistema de Garantía Interna de Calidad completo. Ver Anexo II. Fecha prevista de aprobación del procedimiento: Septiembre de 2017.

(12) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Oportunidades de mejora 6	<p>Centro de Informática y Comunicaciones</p> <p>-Desarrolla una nueva aplicación para el buzón de IRS.</p> <p>Área de Calidad</p> <p>-Asesora al Responsable de Calidad en la revisión y modificación del SGIC.</p> <p>Vicedecanato de calidad y coordinación</p> <p>-Revisa, modifica e implanta el SGIC.</p> <p>-Ejecuta la acción nº 3.</p> <p>Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p> <p>-Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta.</p>	Centro de Informática y Comunicaciones	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	En proceso	<p>En relación a estas tres acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar una nueva aplicación para la gestión del buzón IRS con las deficiencias detectadas depuradas.</li> <li>2. Recoger en el procedimiento PA07 FCEX el mecanismo de seguimiento de las acciones de mejora y resolución de incidencias llevadas a cabo por órganos externos al propio Centro.</li> <li>3. Proponer a la CGIC de los Centros la inclusión de la rendición de cuentas sobre el buzón de IRS por parte de las unidades administrativas externas al Centro en la planificación anual de los servicios externos.</li> </ol> <p>Se ha diseñado una nueva aplicación informática para la gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, cuya implantación ha tenido lugar el pasado mes de marzo. Las nuevas funcionalidades del Buzón IRSF-UPO, además de recoger las Felicitaciones los usuarios/as, radican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La posibilidad de una intercomunicación con el usuario/a hasta la completa resolución de la IRSF.</li> <li>▪ La opción de descargar toda la información de cada una de las IRSF, incluidas las que han sido redirigidas a otro Centro, Departamento o Servicio Administrativo, manteniendo su trazabilidad.</li> <li>▪ Un sistema de avisos recordando aquellas IRSF que no hayan sido cerradas en plazo.</li> <li>▪ La gestión estadística de las encuestas de satisfacción que se emitirán automáticamente una vez cerradas cada una de las IRSF.</li> </ul> <p>• Se ha elaborado una guía de uso para los gestores de los distintos buzones.</p> <p>A fecha 16/06/2017 los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción con el Buzón IRSF-UPO han sido los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>Datos generales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Total IRSF recibidas: 166</li> <li>▪ Nº de IRSF cerradas: 158</li> <li>▪ Nº de Incidencias: 60</li> <li>▪ Nº de Reclamaciones: 72</li> <li>▪ Nº de Sugerencias: 20</li> <li>▪ Nº de Felicitaciones: 14</li> </ul> </li> <li>o <b>Grado de satisfacción con la gestión del Buzón de IRSF</b> ( tasa de participación 6% sobre las IRSF cerradas): <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El procedimiento de interposición de la IRSF ha sido sencillo, comprensible y accesible: 3,80</li> <li>▪ La respuesta inicial ha sido rápida y adecuada: 3,50</li> <li>▪ La IRSF se ha resuelto satisfactoriamente: 3,30</li> <li>▪ La IRSF se ha resuelto en el plazo requerido: 3,20</li> <li>▪ Valoración general del servicio del Buzón de IRSF: 3,50</li> </ul> </li> </ul> <p>Además, está pendiente de finalizar la revisión que está en proceso del Sistema de Garantía Interna de Calidad completo. Ver Anexo II. Fecha prevista de aprobación del procedimiento: Septiembre de 2017.</p>

(13) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Oportunidad de mejora 7	Personal de administración y servicio (PAS) en la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales (CGIC-FCEX) - Realiza un procedimiento de trabajo de las actividades que son comunes a todos los laboratorios. Área de Calidad -Asesora al Responsable de Calidad en la revisión y modificación del SGIC. Vicedecanato de calidad y coordinación -Revisa, modifica y difunde el procedimiento. Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad -Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta.	Personal de administración y servicio (PAS) en la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales (CGIC-FCEX)	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	En proceso	En relación a realizar un procedimiento de trabajo de las actividades que son comunes a todos ellos, se ha tomado como borrador inicial de trabajo el procedimiento realizado por el área de química-física que se aplica desde que se iniciaran los grados. Se ha propuesto la comisión encargada de evaluar el borrador en Junta de Facultad de 29 de Junio, tras la discusión del punto, se decidió continuar con la comisión y el análisis del borrador en la próxima Junta de Facultad.

(14) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Oportunidades de mejora 8	Vicedecana de Calidad, coordinación y Comunicación Modificar procedimiento PC12 FCEX, de Análisis de resultados del aprendizaje, para sustituir la evidencia del acta por el informe firmado por el responsable de la comisión de calidad del título en el que se indiquen las personas que han participado en su redacción y las fechas de reuniones. Difundir el procedimiento. Responsables de calidad del título Implantar el procedimiento PC12 FCEX. Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad -Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta.	Vicedecana de Calidad, coordinación y Comunicación	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	En proceso	<p>Modificar procedimiento PC12 FCEX, de Análisis de resultados del aprendizaje, para sustituir la evidencia del acta por el informe firmado por el responsable de la comisión de calidad del título en el que se indiquen las personas que han participado en su redacción y las fechas de reuniones.</p> <p>Los informes de seguimiento anuales realizados en 2017 de resultados de aprendizaje, incluyen las fechas de la reunión, tipo y las personas que han participado en las reuniones. Estos informes se publican en la siguiente web donde se puede ver en la última página la diferencia entre el realizado en 2017 (seguimiento 2015/2016) y las versiones anteriores:</p> <p>Informes de seguimiento de Biotecnología</p> <p><a href="https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/Oferta_Academica/Grado_BIOT_SeguimientoAnual&amp;menuid=&amp;vE=">https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/Oferta_Academica/Grado_BIOT_SeguimientoAnual&amp;menuid=&amp;vE=</a></p> <p>Informes de seguimiento de Ciencias Ambientales</p> <p><a href="https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/Oferta_Academica/Grado_CCAA_SeguimientoAnual&amp;menuid=&amp;vE=">https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/Oferta_Academica/Grado_CCAA_SeguimientoAnual&amp;menuid=&amp;vE=</a></p> <p>Informes de seguimiento de Nutrición Humana y Dietética</p> <p><a href="https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/Oferta_Academica/Grado_NHD_SeguimientoAnual&amp;menuid=&amp;vE=">https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/Oferta_Academica/Grado_NHD_SeguimientoAnual&amp;menuid=&amp;vE=</a></p> <p>Está pendiente de finalizar la revisión que está en proceso del Sistema de Garantía Interna de Calidad completo. Ver Anexo II. Fecha prevista de aprobación del procedimiento: Septiembre de 2017.</p>

(15) No iniciada, En proceso, Cerrada  
Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Oportunidades de mejora 9	Vicedecana de Calidad, coordinación y Comunicación - Revisa, modifica e implanta el SGIC. Área de Calidad - Asesora al Responsable de Calidad en la revisión y modificación del SGIC. Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad - Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta.	Vicedecana de Calidad, coordinación y Comunicación	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	En proceso	<p>Se aprobó la lista de procedimientos que son institucionales y los que el Centro no tiene capacidad de actuación directa, de aquellos en los que tiene responsabilidad directa y/o compartida Aprobado en Acta 52, de 3 de noviembre de 2016 de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros, y ratificado en Acta 10 de 7 de noviembre de 2016 de Comité de Calidad:</p> <p>Actas del comité de calidad: <a href="https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/comite-calidad/">https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/comite-calidad/</a></p> <p>Se adjunta como Anexo IV la división que se establece.</p> <p>Los procedimientos comunes a todos los centros están pasando a ser únicos y responsabilidad del área de calidad. Pendiente de finalizar la revisión que está en proceso del Sistema de Garantía Interna de Calidad completo. Ver Anexo II. Fecha prevista de aprobación del procedimiento: Septiembre de 2017.</p> <p>Los procedimientos propios del centro están siendo revisados para adaptarlos a la realidad del centro y la forma de funcionar. Pendiente de finalizar la revisión que está en proceso del Sistema de Garantía Interna de Calidad completo. Ver Anexo II. Fecha prevista de aprobación del procedimiento: Septiembre de 2017.</p> <p>Se encuentra en proceso un procedimiento de gestión de laboratorios. Se ha analizado en Junta de Facultad de 29 de Junio una comisión para evaluar el borrador del procedimiento de gestión de laboratorio y está pendiente de aprobación en la siguiente Junta de Facultad.</p>

(16) No iniciada, En proceso, Cerrada

Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito



Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Oportunidades de mejora 10	<p>Área de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propone la instrucción técnica asociada al procedimiento PA01.</li> </ul> <p>Vicedecana de Calidad y Coordinación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implanta la instrucción técnica PA01 una vez aprobada por la CGIC de los Centros</li> <li>- Revisa la correcta organización del gestor documental Alfresco por parte de la unidad de centros.</li> </ul> <p>Unidad de Centros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegura las evidencias de los procedimientos institucionales y del centro.</li> <li>- Mantiene el gestor documental Alfresco según la Instrucción técnica que se apruebe.</li> </ul> <p>Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p>	Área de Calidad	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	En proceso	Ver justificación de la Acción 1 y 3 (no conformidad 2)

	- Asegura que el SGIC se revisa, se modifica y se implanta.					
--	---	--	--	--	--	--


(17) No iniciada, En proceso, Cerrada  
 Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
Oportunidades de mejora 11	<p>Área de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabora un manual para la gestión del documento</li> </ul> <p>Apuntador Unidad de Centros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Comprueba la documentación publicada en el documento</li> </ul> <p>Apuntador relativa a los procedimientos en los que tiene competencia según las instrucciones del área de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Custodiar los documentos originales de la Facultad de Ciencias Experimentales</li> </ul> <p>.</p> <p>Vicedecana de Calidad y Coordinación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proponer que se modifiquen los futuros documentos para incluir la frase "Si no funciona algún enlace web, copie la dirección y péguela directamente en el buscador".</li> </ul>	Área de Calidad	09/2016 Curso 2016/2017	09/2017 Curso 2016/2017	En proceso	Ver justificación de la Acción 1 y 3 (no conformidad 2)

(18) No iniciada, En proceso, Cerrada  
Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

# ***ANEXOS***

Anexo I. Seguimiento del Plan de Comunicación anual de la Facultad de Ciencias Experimentales. Curso 2016-2017. Fecha del seguimiento: 27/06/2017. Este anexo puede consultarse también en Alfresco en el siguiente enlace:

 <b>SEGUIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN ANUAL</b> <b>Facultad de Ciencias Experimentales-CURSO 2016/2017</b>						
Actividad de difusión	Incluye acciones concretas a llevar a cabo para la difusión de la Política y Objetivos de Calidad y sus Títulos recogidos en la Carta de Servicios del Centro.	Acciones	Responsable	Fecha prevista	Fecha de Realización	Observaciones
Jornadas de puertas abiertas	No	Diseñar unas jornadas propias de la facultad de Ciencias Experimentales en función del perfil de ingreso	Vicedecana de Calidad y Coordinación	Segundo Semestre	Diseñadas jornadas para el grado de Ciencias Ambientales en octubre de 2016 y marzo/abril de 2017. *Se adjunta datos de las jornadas.	Enlace a difusión de las segundas jornadas: <a href="https://www.upo.es/diario/institucional/2017/04/mas-de-200-estudiantes-de-bachillerato-participan-en-los-talleres-del-grado-en-ciencias-ambientales/">https://www.upo.es/diario/institucional/2017/04/mas-de-200-estudiantes-de-bachillerato-participan-en-los-talleres-del-grado-en-ciencias-ambientales/</a>

Jornada de Bienvenida	Si	Jornadas específicas para cada Grado	Decanato y DAGs	Primer mes del curso	1) Sesión de Bienvenida para los alumnos de nuevo ingreso (1º) 2) Sesión de Bienvenida 2-3-4º BTG 6 de octubre 3) Sesión de Bienvenida 2-3-4º CAM 27 de septiembre 4) Sesión de Bienvenida 2-3-4º NHD 28 de septiembre	Para mejorar el número de asistentes incluir la actividad en el horario semanal.
Ceremonia de Egresados	No	Jornadas dirigidas a los alumnos egresados y las familias	Decanato, Vicedecanos y DAGs	Junio/Julio	CAM 30 de Junio BTG 22 de junio de 2017 NHD 23 de junio	Ejemplo: <a href="https://www.upo.es/diario/institucional/2017/06/ceremonia-de-egresados-del-grado-en-nutricion-humana-y-dietetica/">https://www.upo.es/diario/institucional/2017/06/ceremonia-de-egresados-del-grado-en-nutricion-humana-y-dietetica/</a>
Visitas a Centros de enseñanza no universitaria	No	Organizadas por la Unidad de acceso	Equipo Decanal y Ex-alumnos	Sin calendario Previo		Se ha sustituido por la acción propia de la Facultad. Solo se han hecho acciones puntuales. Pendiente de los datos de la memoria anual.
Participación en foros y congresos.	No	Jornadas específicas para cada Grado	Equipo Decanal y DAG	Sin calendario Previo		Pendiente de los datos de la memoria anual.

Jornadas de Orientación Profesional	No	Jornadas específicas para cada Grado	Decanato y DAGs	Primera semana de cada semestre	<p>1) Jornadas de orientación profesional</p> <p>1º-2º Curso: 29 de Septiembre</p> <p>3º-4º Curso: 5 de octubre</p> <p>2) Jornadas de orientación profesional</p> <p>30 de Enero, Taller conjunto para los tres grados. Competencias y Curriculum Vitae ¿Cómo organizar mi CV? ¿En qué debo mejorar?</p> <p>31 de Enero, Taller conjunto para los tres grados. Continuar formándonos: Master oficiales, Másteres propios, Cursos de mejora profesional y doctorado.</p> <p>1 de febrero, Taller conjunto para los tres grados. Desarrollo de las competencias transversales para la inserción laboral/estudios en el Extranjero.</p> <p>1 de febrero, Conferencia y Taller específico de Ciencias Ambientales.</p> <p>Jueves 2 de febrero, Sesión informativa específica para Grado en Biotecnología</p> <p>2 de febrero, Conferencia y Taller específico de Nutrición Humana y Dietética.</p>
-------------------------------------	----	--------------------------------------	-----------------	---------------------------------	--

Jornadas de Calidad	Si	Jornadas conjuntas de calidad e innovación. Jornadas para todos los grupos de interés.	Vicedecana de Calidad y Coordinación	Primer semestre	<p>III Jornadas de calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales: "Innovación Docente, Calidad y Coordinación"</p> <p>26 de Octubre</p> <p>** Datos de las jornadas</p>	<p><a href="https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/responsabilidad/II_Jornadas_Calidad&amp;vE=">https://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/responsabilidad/II_Jornadas_Calidad&amp;vE=</a></p> <p>Elementos a destacar:</p> <p>Participación de alumnos, profesores y exalumnos.</p> <p>Libro de actas con ISBN:</p> <p><a href="https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/responsabilidad/III_Jornadas_Calidad/1478073946928_00_resumenes-isbn-978-84-617-6039-8.pdf">https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcex/responsabilidad/III_Jornadas_Calidad/1478073946928_00_resumenes-isbn-978-84-617-6039-8.pdf</a></p>
---------------------	----	--	--------------------------------------	-----------------	---	---



### \*Datos Talleres de puertas abiertas para el grado de Ciencias Ambientales octubre 2016

Número total de centros: 8

Número total de asistentes: 185

		<b>Puntuación MEDIA (0-10)</b>
<b>1. ORGANIZACIÓN</b>	Grado de satisfacción por la información recibida	<b>8,76</b>
	Duración de la actividad	<b>8,10</b>
<b>2. CONTENIDOS Y METODOLOGÍA</b>	Interés de los contenidos	<b>8,02</b>
	¿Tras las jornadas ha aumentado tu interés en las CAM como formación universitaria?	<b>0,66</b>
	Nivel de dificultad de la actividad	<b>4,52</b>
<b>3. FORMADORES</b>	Imparten los contenidos con seguridad	<b>9,16</b>
	Conocimiento de los contenidos impartidos	<b>8,96</b>
<b>PUNTUACIÓN FINAL DE LA ACTIVIDAD</b>		<b>8,35</b>

### \*Datos Talleres de puertas abiertas para el grado de Ciencias Ambientales marzo/abril 2017

Número total de centros: 8

Número total de asistentes: 113

		<b>Puntuación MEDIA (0-10)</b>
<b>1. ORGANIZACIÓN</b>	Grado de satisfacción por la información recibida	<b>9,23</b>
	Duración de la actividad	<b>2,68</b>
<b>2. CONTENIDOS Y METODOLOGÍA</b>	Interés de los contenidos	<b>8,74</b>
	¿Tras las jornadas ha aumentado tu interés en las CAM como formación universitaria?	<b>0,74</b>
	Nivel de dificultad de la actividad	<b>1,65</b>
<b>3. FORMADORES</b>	Imparten los contenidos con seguridad	<b>9,73</b>
	Conocimiento de los contenidos impartidos	<b>9,81</b>
<b>PUNTUACIÓN FINAL DE LA ACTIVIDAD</b>		<b>9,20</b>

### **\*\* III Jornadas de Calidad, Innovación docente y Coordinación (octubre 2016)**

Número total de asistentes: 30

Grado de satisfacción:

Muy poco satisfecho (1) 3.33%

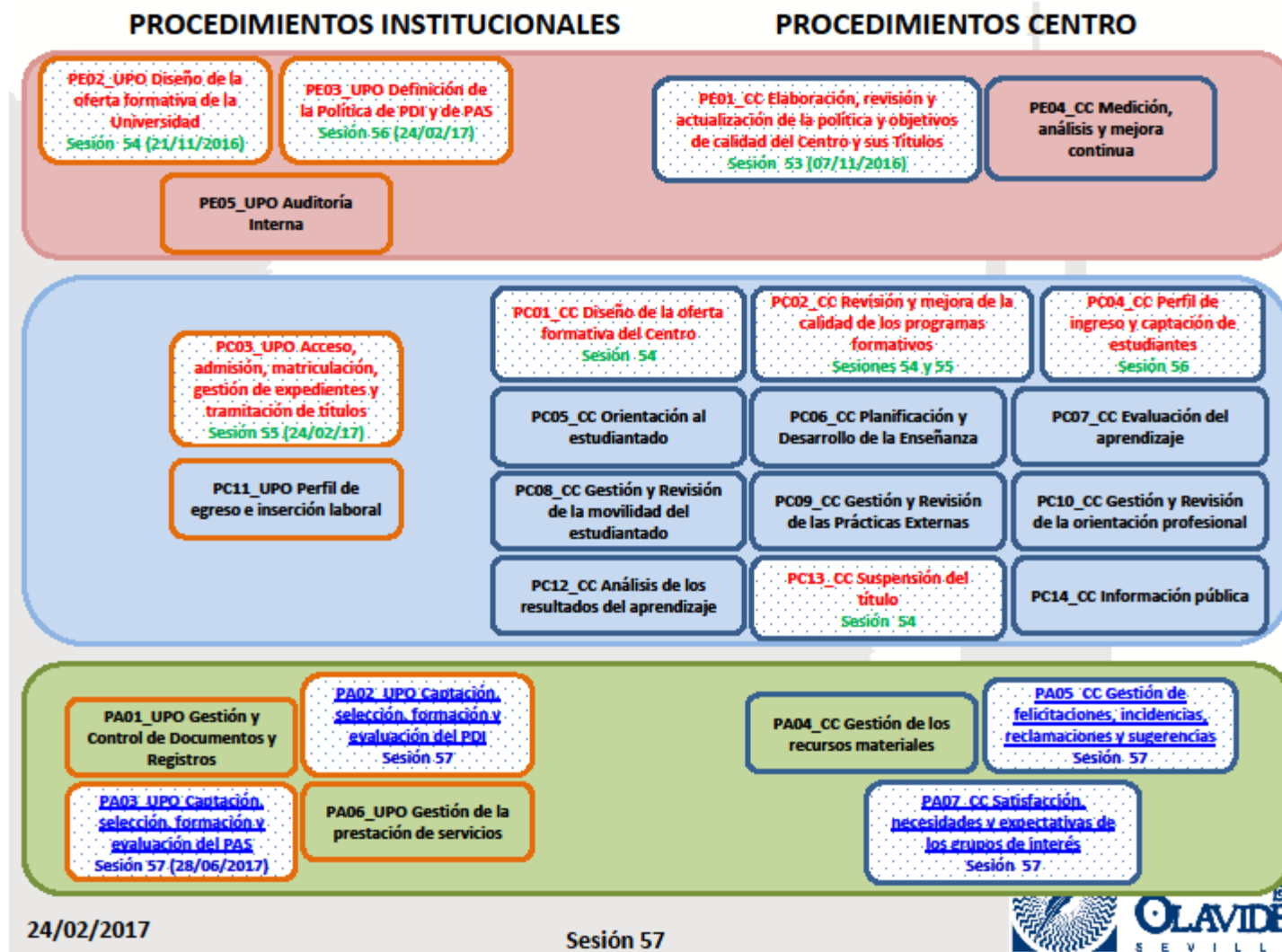
Satisfecho (4) 13.33%

Bastante satisfecho (13) 43.33%

Muy satisfecho (12) 40%

Anexo II- Mapa de procesos con la fecha de aprobación.

Las actas de la CGICC se encuentran en <https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/CGIC/cgic-centros/> con acceso para los miembros con usuario y contraseña.



1. Sesión nº 52 de la CGIC de Centros del 3/10/2016. Aprobación de la propuesta de Modificación de los procedimientos del SGIC
2. Sesión 53 de la CGIC de Centros del 7/11/2016. Revisión de los procedimientos: PE01\_CC Elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad del Centro y sus Títulos;
3. Sesión 54 de la CGIC de Centros del 21/11/2016. Revisión de los procedimientos: PE02\_UPO Diseño de la oferta formativa de la Universidad; PC01-CC Diseño de la oferta formativa del Centro; PC02\_CC Revisión y mejora de la calidad de los programas formativos; PC13\_CC Suspensión del título;
4. Sesión 55 de la CGIC de Centros del 19/12/2016. Revisión de los siguientes procedimientos: PC03\_UPO Acceso, admisión, matriculación, gestión de expedientes y tramitación de títulos; PC02\_CC Revisión y mejora de la calidad de los programas formativos (se presenta una nueva propuesta)
5. Sesión 56 de la CGIC de Centros del 24/02/2017. Revisión de los siguientes procedimientos: PE03\_UPO Definición de la Política de PDI y de PAS; PC04\_CC Perfil de ingreso y captación de estudiantes;
6. Sesión 57 de la CGIC de Centros del 28/06/2017. Revisión de los siguientes procedimientos: PA03\_UPO Captación, selección, formación y evaluación del PAS; PA02\_UPO Captación, selección, formación y evaluación del PDI; PA05-CC Gestión de felicitaciones, incidencias, reclamaciones y sugerencias; PA07\_CC Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés.

**Anexo III- Análisis de plan de mejoras para el aumento de la participación de los grupos de interés en las encuestas:**

Con objeto de incrementar la participación en estas encuestas de satisfacción de los grupos de interés, se han llevado a cabo durante el curso 15/16 las siguientes actuaciones:

- **Para incrementar la participación del alumnado, del PDI y del PAS en el primer semestre**, concretamente durante el mes de diciembre, se han reservado aulas de informática en todo el campus y se ha proporcionado un código QR con objeto de facilitar la cumplimentación de cuestionarios online a través de dispositivos móviles. Se han establecido puntos de participación de carácter presencial, a la entrada de la cafetería de Plaza de América y Biblioteca, con la colaboración de estudiantes que han ayudado a recoger cuestionarios de satisfacción de estudiantes, profesores y PAS; se ha elaborado cartelería informativa que se ha publicado en las pantallas de la galería central; y se ha enviado nota a la Unidad Técnica de Comunicación para su publicación en "Destacados". Dicha Unidad realizó además una entrevista a la Dirección del Área de Calidad con el objeto de divulgar estas prácticas de mejora entre la comunidad universitaria e incentivar su participación:

<https://www.upo.es/diario/entrevista/2015/12/la-participacion-de-la-comunidad-universitaria-es-clave-para-mejorar-el-funcionamiento-de-la-upo/>

- **Para incrementar la participación del alumnado en el segundo semestre**, concretamente durante los meses de abril-mayo, y con el apoyo de tres estudiantes en prácticas de los Títulos de Grado en Ciencias Políticas y de la Administración y en Sociología, se han llevado a cabo encuestas presenciales en las aulas, tanto para Grado como Máster. Se ha elaborado cartelería informativa específica de estas encuestas que se ha publicado en las pantallas de la galería central.
- **Para incrementar la participación del PDI y del PAS en el segundo semestre**, concretamente durante los meses de abril-mayo, se han diseñado cuestionarios en una nueva aplicación informática que, garantizando el anonimato en la respuesta, permite reenviar recordatorios a las personas que aún no han participado en la misma, remitiéndose también correos recordatorios por parte de los respectivos Centros. Se ha elaborado cartelería informativa específica de estas encuestas que se ha publicado en las pantallas de la galería central.

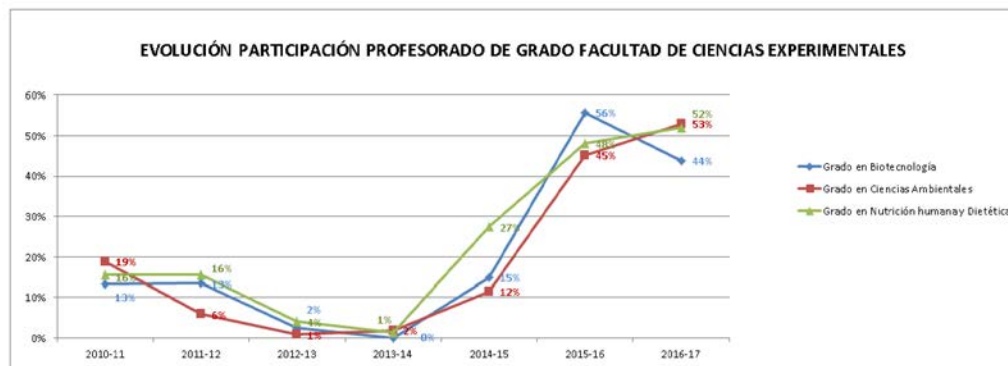
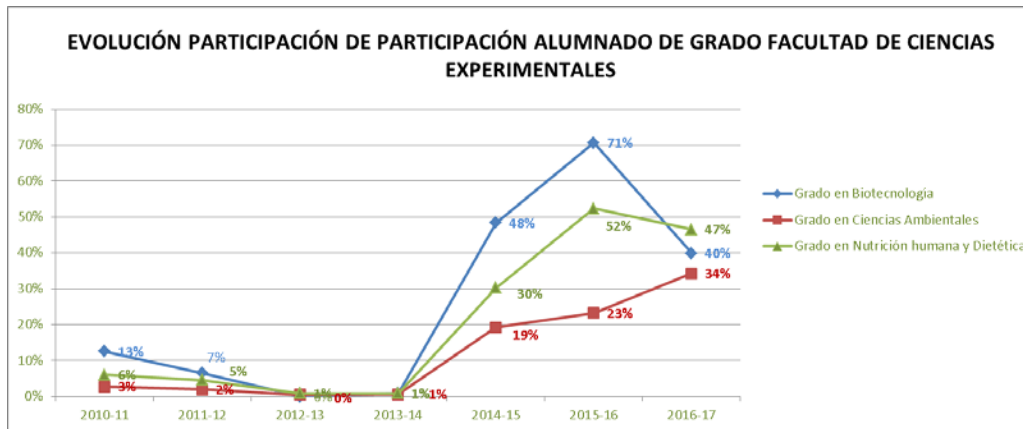
Con objeto de incrementar la participación en estas encuestas de satisfacción de los grupos de interés, se han llevado a cabo durante el curso 16/17 las siguientes actuaciones:

En relación a las *Encuestas de satisfacción de grupos de interés* se han llevado a cabo los siguientes trabajos:

- Parametrización de encuestas en el gestor de formularios LimeSurvey versión 2.64.7, que ha mejorado sustancialmente la anterior versión. Se trata de una aplicación para la elaboración de encuestas online, que permite cargar usuarios masivamente, enviar a cada uno invitaciones para acceder al formulario online a través de un enlace y enviar sucesivos recordatorios a aquellos usuarios que no han respondido. Además de parámetros habituales como el anonimato en la encuesta, la caducidad automática y la posibilidad de visualización de estadísticas por parte del usuario entre otros aspectos, la nueva versión ha permitido el uso de varias novedades:
  - Automatización de un mayor número de tareas.
  - Uso de una interfaz mucho más moderna y con un aspecto más actual y accesible.
  - Posibilidad de abrir el formulario online a través de cualquier dispositivo móvil (como teléfono, Tablet, etc.).
  - Uso de emoticonos junto a las respuestas que indican el grado de satisfacción, lo que ofrece un aspecto mucho más visual y actual.
  - Uso de una matriz para la encuesta propiamente dicha, que permite responder las 10 preguntas del cuestionario en una misma pantalla, trasladando al usuario una mayor sensación de brevedad y agilidad.
  - Uso de una plantilla específica creada por el CIC ajustada a las necesidades requeridas desde el Área de Calidad.
  - Envío de recordatorios de las distintas encuestas de una forma ordenada y sistemática dos veces por semana, para lo que se ha elaborado un cuadrante de fechas planificando los recordatorios concretos que debían ser enviados cada día.
- Elaboración de un video promocional, en el que han participado como protagonistas los propios estudiantes en prácticas, de una duración aproximada de un minuto y medio, con objeto de informar a toda la comunidad universitaria sobre los dos tipos de encuestas de satisfacción. Se ha difundido a través de las principales redes sociales de la Universidad, así como de la página web del Área de Calidad: <https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Elaboracion-de-Estudios-e-Informes-Tecnicos/satisfaccion-grupos-interes/>.
- Elaboración de un video de menor duración destinado a las pantallas informativas distribuidas a lo largo del Campus.

- Solicitud de difusión del video promocional a la Unidad Técnica de Comunicación.
- Correos informativos de la fecha de activación a los alumnos y profesores a través de la herramienta de coordinación de cada curso y título.
- Comprobación en tiempo real de la tasa de participación, para su comunicación a los Responsables de Calidad mencionados y lograr incrementar la tasa en aquellos Títulos que aún no habían recibido una tasa de respuesta aceptable.
- Habilitación de aulas de informática de libre acceso para la cumplimentación de los cuestionarios.

**La siguiente figura recoge la evolución de la participación del alumnado y profesorado desglosada para cada grado:**



*Anexo IV-Lista de procedimientos*

**Situación actual:**

**5 PE (Procedimientos estratégicos)/14 PC (Procedimientos clave)/9 PA (Procedimientos de apoyo)**

Directriz 1.0 Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad  
PE01 Elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad  
PE01\_TG01 Elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad de los títulos  
Directriz 1.1 Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos  
PE02 Diseño de la oferta formativa de la Universidad  
PC01 Diseño de la oferta formativa del Centro  
PC02 Revisión y mejora de la calidad de los programas formativos  
PC13 Suspensión del título  
Directriz 1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a sus estudiantes  
PC03 Acceso, admisión y matriculación de estudiantes  
PC04 Perfiles de ingreso/egreso y captación de estudiantes  
PC05 Orientación al estudiante  
PC06 Planificación y desarrollo de la enseñanza  
PC07 Evaluación del aprendizaje  
PC08 Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes  
PC09 Gestión y revisión de las prácticas externas  
PC10 Gestión y revisión de la orientación profesional  
PA02 Gestión de expedientes y tramitación de títulos  
PA07 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias  
Directriz 1.3 Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico  
PE03 Definición de la política de personal académico y de administración y servicios  
PA03 Captación y selección del personal académico y de administración y servicios  
PA04 Formación del personal académico y de administración y servicios  
PA05 Evaluación del personal académico y de administración y servicios  
Directriz 1.4 Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios  
PA06 Gestión de los recursos materiales  
PA08 Gestión de la prestación de servicios  
Directriz 1.5 Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados  
PE04\_Medición, análisis y mejora continua  
PC11\_Gestión de la inserción laboral  
PC12\_Análisis de los resultados del aprendizaje  
PA09\_Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés  
PE05\_Auditoria Interna  
Directriz 1.6 Cómo el Centro publica la información sobre sus titulaciones  
PC14 Información pública  
Directriz 1.7 Cómo el Centro gestiona los documentos y las evidencias  
PA01\_Gestión y control de los documentos y los registros

**Modificación aprobada**

**5 PE (Procedimientos estratégicos)/14 PC (Procedimientos clave)/7 PA (Procedimientos de apoyo)**

**8 Procedimientos institucionales/18 Procedimientos Centro/Mixtos**

Directriz 1.0 Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad  
PE01\_CC. Elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad del Centro y sus Títulos  
Directriz 1.1 Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos  
PE02\_I Diseño de la oferta formativa de la Universidad  
PC01\_CC Diseño de la oferta formativa del Centro  
PC02\_CC Revisión y mejora de la calidad de los programas formativos  
PC13\_CC Suspensión del título



Directriz 1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a sus estudiantes  
PC03\_I Acceso, admisión, matriculación, gestión de expedientes y tramitación de títulos  
PC04\_CC Perfil de ingreso y captación de estudiantes  
PC05\_CC Orientación al estudiante  
PC06\_CC Planificación y desarrollo de la enseñanza  
PC07\_CC Evaluación del aprendizaje  
PC08\_CC Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes  
PC09\_CC Gestión y revisión de las prácticas externas  
PC10\_CC Gestión y revisión de la orientación profesional  
PA05\_CC Gestión de felicitaciones, incidencias, reclamaciones y sugerencias  
Directriz 1.3 Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico  
PE03\_I Definición de la política de personal académico y de administración y servicios  
PA02\_I. Captación, selección, formación y evaluación del PDI  
PA03\_I. Captación, selección, formación y evaluación del PAS  
Directriz 1.4 Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios  
PA04\_CC Gestión de los recursos materiales  
PA06\_I Gestión de la prestación de servicios  
Directriz 1.5 Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados  
PE04\_CC Medición, análisis y mejora continua  
PC11\_I Perfil de egreso e Inserción laboral  
PC12\_CC Análisis de los resultados del aprendizaje  
PA07\_CC Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés  
PE05\_I Auditoría Interna  
Directriz 1.6 Cómo el Centro publica la información sobre sus titulaciones  
PC14\_CC Información pública  
Directriz 1.7 Cómo el Centro gestiona los documentos y las evidencias  
PA01\_I Gestión y control de los documentos y los registros