


**Índice**

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Documentación de referencia/Normativa
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Desarrollo
7. Medida, análisis y mejora continua
8. Relación de formatos asociados
9. Evidencias
10. Rendición de cuentas
11. Diagrama de Flujo

<b>Resumen de ediciones</b>		
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de modificación</b>
00	12/02/08	Edición inicial
01	10/02/10	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE
02	10/05/13	Alineación con las Cartas de Servicios de los Centros
03	30/06/2014	Revisión completa, especialmente apartado 3, apartado 6 y Flujograma, inclusión formato PE01-F02

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
D. <sup>a</sup> Esther Atencia Gil Área de Calidad	D. Rafael Gómez del Toro Vicedecano de Calidad Facultad de Ciencias Sociales
<b>Aprobado por:</b>	
D. Guillermo Domínguez Fernández Decano de la Facultad de Ciencias Sociales	

Código Seguro de verificación: E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==. 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	GUILLERMO DOMINGUEZ FERNANDEZ	FECHA	03/02/2015
	RAFAEL GOMEZ DEL TORO		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==	PÁGINA 1/5
			
E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==			

- Objeto:** El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la elaboración, aprobación, revisión, actualización y mejora de la Política y de los Objetivos de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Ámbito de aplicación:** Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición inicial de la Política y los Objetivos de Calidad (en el caso de que el de la Facultad de Ciencias Sociales aun no la tenga establecida), como para sus revisiones periódicas que se efectuarán con carácter anual.

### 3. Documentación de referencias/normativas:

Normativa general (ver Anexo Normativa de carácter general)

Normativa específica:

- ❖ Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Plan Estratégico de la Facultad de Ciencias Sociales.
- ❖ Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Ciencias Sociales.
- ❖ Manual del SAGIC de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Política global de la Universidad.
- ❖ Reglamento Carta de Servicios Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

### 4. Definiciones:

**Política de Calidad:** Conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la calidad.

**Objetivos de Calidad:** En el ámbito universitario, fin que se pretende alcanzar relacionado con la mejora, la superación, la eficacia y la excelencia en el campo de la innovación, la docencia, la gestión o la investigación.

**Carta de Servicios:** Documento que recoge la Misión, Visión y sinopsis de la Política de la Facultad de Ciencias Sociales, los servicios ofertados por de la Facultad de Ciencias Sociales, los compromisos/objetivos de calidad asociados a estos servicios y los indicadores para realizar el seguimiento de dichos compromisos.

### 5. Responsabilidades

**Vicerrectorado con competencias en Calidad:** Velar porque de la Facultad de Ciencias Sociales posean una Política y Objetivos de Calidad, recogida en su Carta de Servicios, y la mantengan actualizada y publicada.

**Responsable de Calidad y Planificación del Centro (RCPC):** Convocar a la CGIC de la Facultad de Ciencias Sociales para la elaboración en el seno de dicha Comisión de una propuesta de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales que se reflejará en su Carta de Servicios. Enviar al Vicerrectorado con competencias en Calidad copia de la Carta de Servicios y su seguimiento.

**Comisión de Garantía Interna de Calidad (CGIC) de la Facultad de Ciencias Sociales:** Discutir la Política y Objetivos de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales, elaborando una propuesta de Carta de Servicios que elevará a la Junta de Facultad de Ciencias Sociales para su posterior aprobación. Realizar el seguimiento y mejora de la Carta de Servicios.

Código Seguro de verificación: E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==. 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	GUILLERMO DOMINGUEZ FERNANDEZ	FECHA	03/02/2015
	RAFAEL GOMEZ DEL TORO		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==	PÁGINA 2/5
			
E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==			

**Junta de Centro:** Aprobar la Política y Objetivos de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales recogida en su Carta de Servicios así como su seguimiento.

**Decano/a:** Firmar y difundir la Política y Objetivos de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales recogida en la Carta de Servicios así como su seguimiento.

## 6. Desarrollo:

Siguiendo lo indicado en el Capítulo 3 del Manual de Calidad, el Rector/a nombra a propuesta del Decano-a de la Facultad de Ciencias Sociales a un/a Responsable de Calidad y Planificación, quien comparte con éste/a las tareas derivadas del liderazgo para la gestión de la calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y sus Títulos. Por su parte, la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro es propuesta por el Equipo de Dirección de la Facultad de Ciencias Sociales y es nombrada por la Junta de Facultad de Ciencias Sociales, participando en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC del Centro y sus Títulos.

Como consecuencia de ello, el Equipo de Dirección, y en su nombre, el/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Sociales, con una periodicidad anual o inferior en situaciones de cambio, convocará a la CGIC del Centro para definir o revisar la Política y Objetivos de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales, elaborándose en el seno de dicha Comisión una propuesta de Carta de Servicio en la que se explicitan la Misión y Visión de la Facultad de Ciencias Sociales, y una sinopsis de la Política reflejada en el mensaje institucional del Decano/a de la Facultad de Ciencias Sociales, los cuales resumen la Política de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales. Además, se enumeran los servicios que la Facultad de Ciencias Sociales ofrece así como los compromisos de calidad (objetivos de calidad) asociados a dichos servicios y los indicadores de medida del grado de consecución de los compromisos. La Carta recogerá además objetivos de calidad de los Títulos que la Facultad de Ciencias Sociales oferta, siguiendo el subproceso "PE01-TG01 Elaboración, Revisión y Actualización de la Política y Objetivos de Calidad de los Títulos". La Carta de Servicios, así como el seguimiento anual de la misma, se elevará a la Junta de Facultad de Ciencias Sociales para su aprobación.

Para la elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios, dicha Comisión tendrá en cuenta con carácter especial la información recogida de los procedimientos "PA07 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias" y "PA09 Satisfacción necesidades y expectativas de los grupos de interés".

Una vez aprobado por Junta de la Facultad de Ciencias Sociales, la Carta de Servicios será firmada por el Decano/a del Centro, se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y se difundirá, junto con los seguimientos anuales que se realicen, siguiendo el procedimiento "PC14 Información Pública".

## 7. Medida, análisis y mejora continua:

En la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales llevado a cabo según el procedimiento "PE04 Medición, análisis y mejora" se incluirá la Política de Calidad por si se hubiesen producido, durante ese período, circunstancias de importancia que impliquen un cambio de la misma y se revisarán los compromisos de calidad asociados a los servicios recogidos en la Carta y el resultado de los indicadores asociados a dichos compromisos. En cualquier caso, al menos cada 3 años, se realizará una revisión y actualización global de la Política de calidad y de

Código Seguro de verificación: E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==. 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	GUILLERMO DOMINGUEZ FERNANDEZ	FECHA	03/02/2015
	RAFAEL GOMEZ DEL TORO		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==	PÁGINA 3/5
 E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==			

	<b>ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>Código: PE01</b>
----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

la Carta de Servicios, que será nuevamente publicada en BOJA y difundida por el procedimiento PC14 establecido.

### 8. Relación de formatos asociados:

PE01-F01: Modelo Carta de Servicios (versión extendida y folleto divulgativo).  
PE01-F02: Ficha de Seguimiento de la Carta de Servicios.

### 9. Evidencias:

Código	Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación	Formato
PE01-CC-E01-XX-XX	Nombramiento Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Sociales	Papel y/o informático	Equipo Directivo	6 años	No
PE01-CC-E02-XX-XX	Acta Nombramiento Miembros de la CGIC de la Facultad de Ciencias Sociales	Papel y/o informático	Equipo Directivo	6 años	No
PE01-CC-E03-XX-XX	Carta de Servicios Anual	Papel y/o informático	RCPC	6 años	Si
PE01-CC-E04-XX-XX	Acta de la CGIC de la Facultad de Ciencias Sociales aprobando Carta de Servicios y su seguimiento	Papel y/o informático	RCPC	6 años	No
PE01-CC-E05-XX-XX	Acta Junta de de la Facultad de Ciencias Sociales aprobando Carta de Servicios y su seguimiento	Papel y/o informático	Equipo Directivo	6 años	No

### 10. Rendición de cuentas

El Decano/a y, por delegación de éste/a, el/la Responsable de Calidad y Planificación de de la Facultad de Ciencias Sociales, se asegura de que la Política y Objetivos de Calidad recogidos en la Carta de Servicios se difunden de manera eficaz a todos los grupos de interés siguiendo el procedimiento "PC14 Información Pública". Una vez aprobada la Carta de Servicios o su seguimiento por la Junta de la Facultad de Ciencias Sociales, el/la Responsable de Calidad y Planificación enviará una copia al Vicerrectorado con competencias en Calidad.

PE01

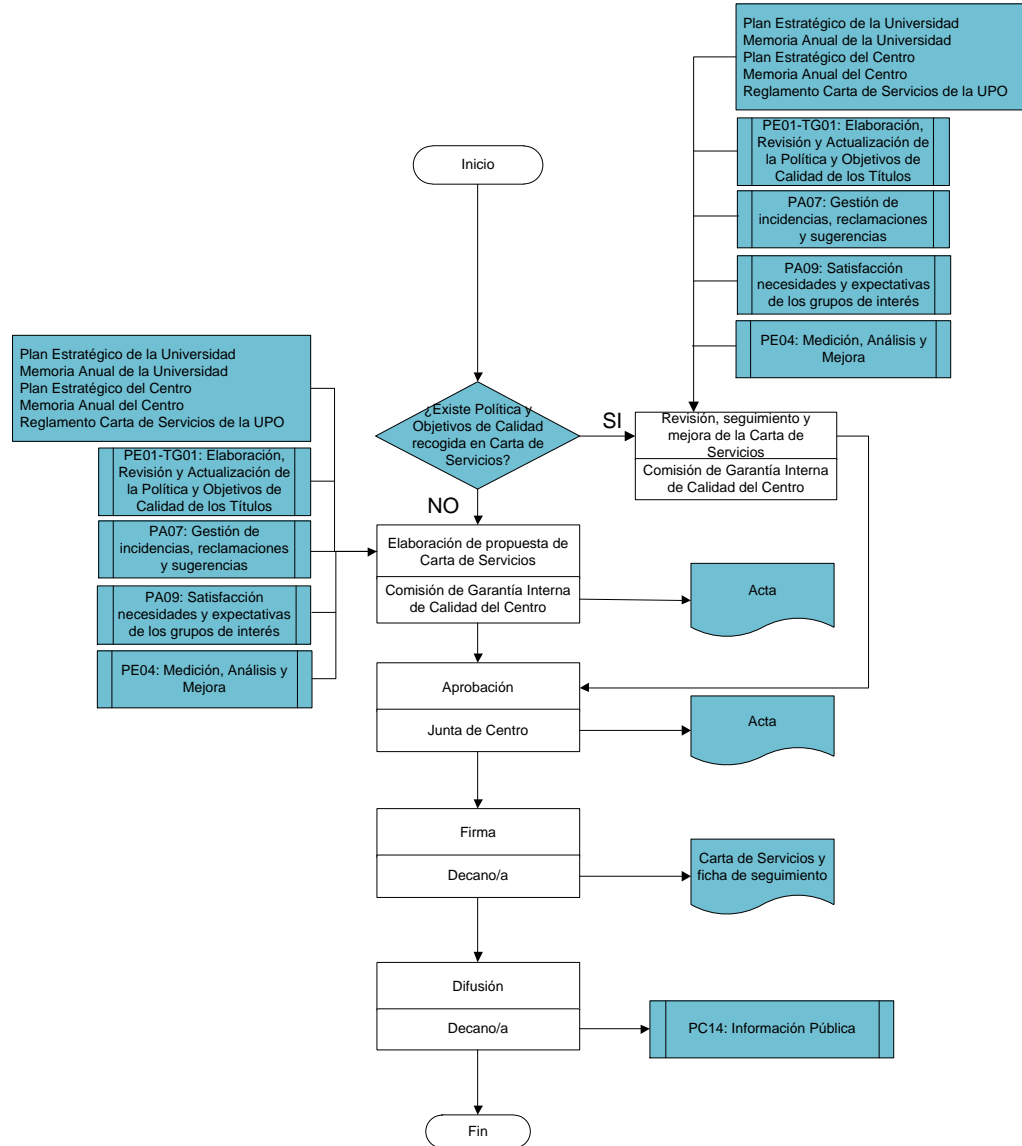
Edición03 – 30/06/2014

Página 4 de 5

Código Seguro de verificación: E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==. 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	GUILLERMO DOMINGUEZ FERNANDEZ RAFAEL GOMEZ DEL TORO ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	03/02/2015
ID. FIRMA	firma.upo.es	E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==	PÁGINA 4/5
 E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==			

**11. Diagrama de Flujo**



Código Seguro de verificación: E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==. 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	GUILLERMO DOMINGUEZ FERNANDEZ	FECHA	03/02/2015
	RAFAEL GOMEZ DEL TORO		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==	PÁGINA 5/5



E30NKhgc2MVSJZfCdVka0A==