

**Índice**


1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Documentación de referencia/normativa
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Desarrollo
  - 6.1. Obtención y revisión de la información
  - 6.2. Análisis de resultados
  - 6.3. Informes de análisis de resultados del SGIC.
7. Medida, análisis y mejora continua
8. Relación de formatos asociados
9. Evidencias
10. Rendición de cuentas
11. Diagrama de flujo del proceso

<b>Resumen de ediciones</b>		
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de modificación</b>
00	12/02/2008	Edición inicial
01	12/07/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE
02	12/05/2013	Cambio de evidencias por adecuación a las Cartas de Servicio de los Centros
03	30/06/2014	Inclusión de definiciones y revisión de responsabilidades, revisión del desarrollo, revisión y reenumeración de formatos

<b>Elaborado por:</b> D. <sup>a</sup> Esther Atencia Gil Área de Calidad	<b>Revisado por:</b> D. Rafael Gómez Del Toro Vicedecano de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales
<b>Aprobado por:</b> D. Guillermo Domínguez Sánchez Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla	

Código Seguro de verificación: zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==. 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	21/01/2015
	RAFAEL GOMEZ DEL TORO		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==	PÁGINA 1/6

  
zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==

1. **Objeto:** El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla garantiza que se miden y analizan todos los resultados, tomando medidas con el objeto de la mejora continua.
2. **Ámbito de aplicación:** Este procedimiento será de aplicación a los títulos de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

**3. Documentación de referencia/Normativas:**

Normativa general (ver Anexo Normativa de carácter general)

Normativa específica:

- ❖ Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Procedimiento para el seguimiento de los títulos oficiales (Grado y Máster) de AGAE (actual ACC-DEVA).
- ❖ Protocolo para la Comisión de Seguimiento de los títulos oficiales de Grado y Máster de AGAE (actual ACC-DEVA).
- ❖ Manual del SAGIC de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

**4. Definiciones:**

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una *no conformidad detectada*.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa una *no conformidad potencial*.
- **Acción de mejora:** toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.


**5. Responsabilidades:**

**Responsable de Calidad y Planificación del Centro (RCPC):** Recibir los valores de los indicadores de cada título y distribuirlos al Responsable de Calidad y Planificación del Título (RCPT). Recopilar los indicadores de la Carta de Servicios. Difundir los informes de seguimiento anuales.

**Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título (CGICT):** Analizar los indicadores relacionados con los resultados del título de Grado y hacer propuestas de mejora.

**Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro (CGICC):** Analizar los indicadores relacionados con la Facultad de Ciencias Sociales del Sistema de Información para la Dirección y de la Carta de Servicios y hacer propuestas de mejora.

Código Seguro de verificación: zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==. 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	21/01/2015
	RAFAEL GOMEZ DEL TORO		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==	PÁGINA 2/6
			
zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==			

**Junta de Facultad:** Aprobar el informe anual de seguimiento de todos los títulos de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales y aprobar el seguimiento de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Sociales.

**Comisión de Evaluación del Contrato-Programa:** Evaluar el cumplimiento del Contrato-Programa de la Facultad de Ciencias Sociales.

**Área de Calidad:** Apoyar a la Comisión de Evaluación del Contrato-Programa de la Facultad de Ciencias Sociales y asesorar en el seguimiento de la Carta de Servicios. Coordinar la recopilación de evidencias y resultados de indicadores necesarios para el seguimiento de los SGIC.

**Vicerrectorado con competencias en Calidad:** Coordinar el seguimiento de los títulos de Grado y velar por el cumplimiento de este procedimiento.

## 6. Desarrollo:

### 6.1. Obtención y revisión de la información

La Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en su labor de mejora continua de la formación que imparten, analiza anualmente los diferentes resultados que se obtienen de sus principales procedimientos y establece, si procede, propuestas para su mejora.

El/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Sociales, en el caso de los Títulos de Grado recibe de los diferentes servicios administrativos de la Universidad así como del Sistema de Información a la Dirección toda la información necesaria para dicho análisis.

### 6.2. Análisis de resultados

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título y la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales, en el caso de los títulos de Grado hacen anualmente un seguimiento de los planes de mejora aprobados en la anterior revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad. Asimismo, realizan un seguimiento de las acciones propuestas en la revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Sociales y de los indicadores recogidos en ella. Además, analizan los indicadores relacionados con la matriculación de los estudiantes ("PC03: Acceso, admisión y matriculación de estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales"), los perfiles de ingreso/egreso ("PC04: Perfiles de ingreso/egreso y captación de estudiantes"), adecuación del personal académico ("PA03: Captación y selección del personal académico y de administración y servicios", "PA05: Evaluación del personal académico y de administración y servicios"), la movilidad de los estudiantes ("PC08: Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes", las prácticas externas ("PC09: Gestión y Revisión de las prácticas externas"), la inserción laboral ("PC11: Gestión de la inserción laboral"), los resultados académicos ("PC12: Análisis de los resultados del aprendizaje") y la satisfacción de los grupos de interés ("PA09: Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés").

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales en el caso de los títulos de Grado analiza anualmente las incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Ciencias Sociales. Además analizan los indicadores generales relacionados con la gestión de títulos ("PA02: Gestión de expedientes y

Código Seguro de verificación: zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==. 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	21/01/2015	
	RAFAEL GOMEZ DEL TORO			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==	PÁGINA	3/6



tramitación de Títulos”) y adecuación de recursos materiales (“PA06: Gestión de recursos materiales”).

### 6.3. Informes de análisis de resultados del SGIC

Tras el análisis llevado a cabo descrito en la Sección anterior se elaboran los siguientes informes:

- ❖ Informe de seguimiento de la Carta de Servicios (sólo Grados)
- ❖ Informe de seguimiento anual del Título que incluye:
  - Resultados del Plan de mejoras del año anterior
  - Resumen de incidencias, reclamaciones y sugerencias
  - Valoración de los indicadores incluidos en los procedimientos mencionados en la Sección 6.2.
  - Plan anual de mejoras para siguiente año.

El informe de seguimiento anual del Título y el informe de seguimiento anual de la Carta de Servicios deben ser aprobados por la Junta de Centro, en el caso de títulos de Grado.

Así mismo, la Facultad de Ciencias Sociales firmará con el Vicerrectorado con competencias en Calidad y el Consejo de Dirección de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, un Contrato-Programa de financiación condicionada, basado en los objetivos de los Planes anuales de mejoras incluidos en los informes de seguimiento de los títulos de la Facultad de Ciencias Sociales, y cuyo seguimiento será llevado a cabo por la Comisión de Evaluación del Contrato-Programa que contará con el apoyo del Área de Calidad de la Universidad.

## 7. Medida, análisis y mejora continua

La Comisión de Garantía de Calidad del Título y la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales, en el caso de los títulos de Grado analiza los indicadores incluidos en los procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad, haciendo propuestas de mejora, si procede. La CGIC de la Facultad de Ciencias Sociales analiza además los indicadores de la Carta de Servicio haciendo propuestas de mejora si procede.

## 8. Relación de formatos asociados

Grado:

PE04-F01: Informe de seguimiento de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Sociales.

PE04-F02: Informe de seguimiento anual del título.

Código Seguro de verificación: zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==. 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	21/01/2015
	RAFAEL GOMEZ DEL TORO			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==	PÁGINA	4/6



**Evidencias:**

GRADO					
Código	Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación	Formato
PE04-CC-CT-E01-XX-XX	Informe de seguimiento anual del Título	Papel o Informático	RCPT	6 años	Si
PE04-CC-E02-XX-XX	Informe de seguimiento Carta de Servicios	Papel o Informático	RCPT	6 años	Si
PE04-CC-E03-XX-XX	Acta Junta de la Facultad de Ciencias Sociales aprobando el seguimiento anual del Título	Papel o Informático	RCPC	6 años	No
PE04-CC-E04-XX-XX	Acta Junta de la Facultad de Ciencias Sociales aprobando el seguimiento de la Carta de Servicios	Papel o Informático	Equipo de Dirección	6 años	No
PE04-CC-E05-XX-XX	Contrato-Programa e informe de seguimiento	Papel o Informático	RCPC	6 años	No

**9. Rendición de cuentas**

El/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Sociales difundirá los informes de seguimiento anuales de cada título, así como el seguimiento de la Carta de Servicios y el informe del Contrato-Programa en el caso del Título de Grado de forma eficaz a todos los grupos de interés y a la sociedad en general a través del procedimiento "PC14: Información pública".

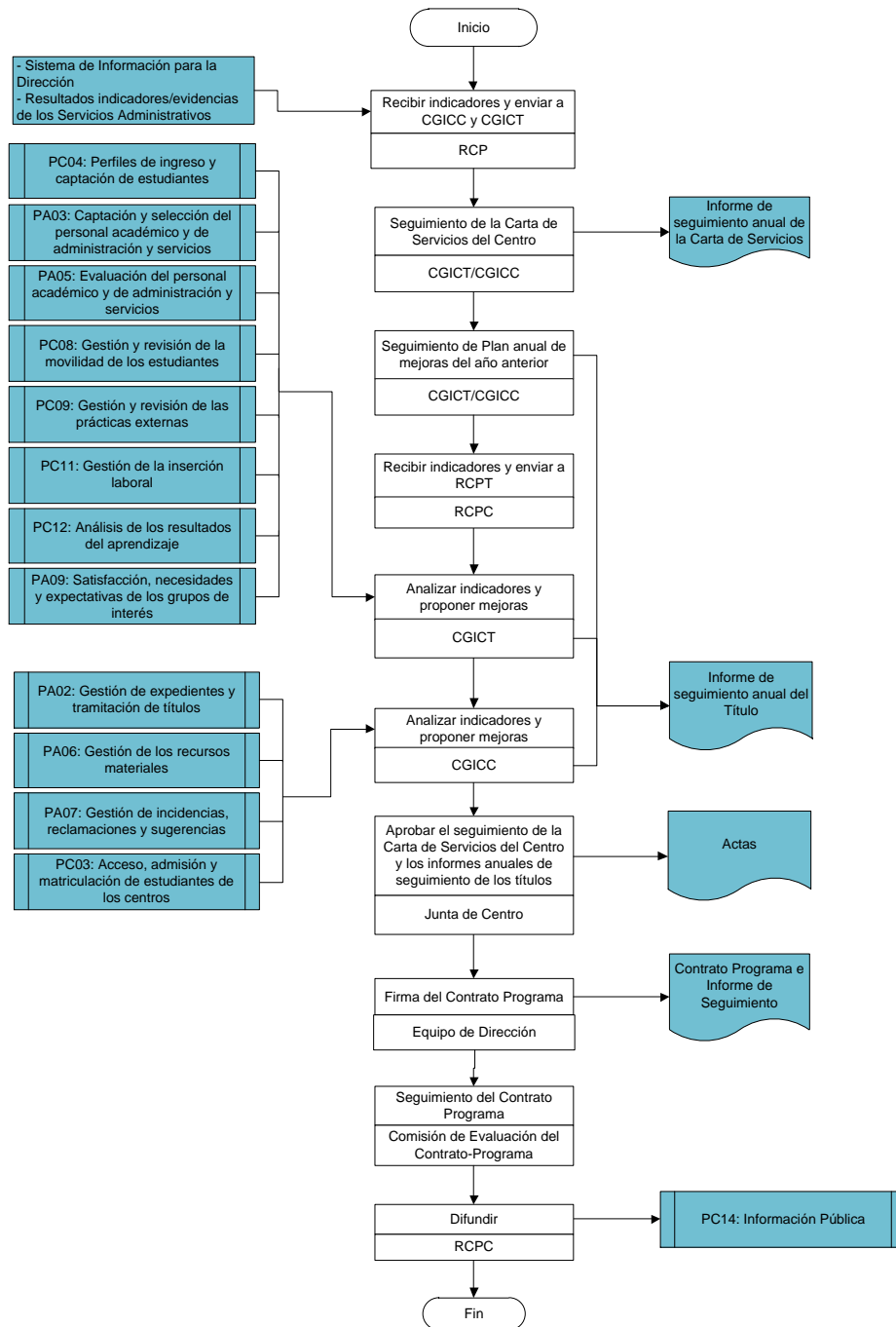
**10. Diagrama de Flujo**

Código Seguro de verificación: zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==. 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	21/01/2015
	RAFAEL GOMEZ DEL TORO			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==	PÁGINA	5/6



**MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA (GRADO)**



Código Seguro de verificación: zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==. 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	21/01/2015
	RAFAEL GOMEZ DEL TORO		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	6/6
	zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==		



zBAP/2PFerzFYZLYc1/esA==