

Programa AUDIT.

Modelo de Autoinforme de Seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad

El Modelo de autoinforme que se presenta a continuación, ha sido diseñado para facilitar a los Centros la descripción de los cambios y la evolución experimentada por el SGIC en general, y el estado de las acciones de mejora derivadas de las no conformidades recogidas en el informe de auditoría externa, en particular.

Para referirse al estado de resolución de las acciones de mejora, utilice la misma numeración que la empleada en el Plan de Acciones de Mejora (PAM).

Por favor, utilice una plantilla diferente por cada uno de los centros que se han incluido en el alcance de la solicitud de certificación.

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==	PÁGINA 1/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

UNIVERSIDAD: Pablo de Olavide
NOMBRE DEL CENTRO: Facultad de Ciencias Sociales Fecha: 30 de junio de 2017

Nombre y cargo de la persona que cumplimenta esta ficha:

Explique brevemente y **con carácter general** la naturaleza de los principales cambios sufridos por el Centro y/o realizados sobre el SGIC durante el periodo anual objeto de seguimiento

Explique, para cada una de las acciones de mejora necesarias o voluntarias, los **detalles** que se solicitan en la tabla que sigue.

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 del PAM (nc 1)	Responsable de Calidad del Centro		Curso 2016-17 durante la revisión del SGIC	Septiembre de 2017	En proceso	Se ha revisado el Plan de Comunicación del Centro analizando propuestas de mejora que integren, además de las acciones existentes: 1. 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 2. Revisión de los objetivos del Plan de Comunicación 3. Identificar concretamente los canales y medios de comunicación 4. Identificar una tabla con las herramientas o mecanismos de comunicación interna de la Administración del Centro 5. Identificar las herramientas o mecanismos de comunicación que dispone el Centro en su relación con los agentes externos 6. Revisión y actualización de todos los enlaces web incluidos en el Plan de Comunicación

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	2/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==

Acción 2 del PAM (nc 1)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad		Acción continua a comenzar en el primer curso que se imparta	Continua	Cerrada	<p>7. Revisión de los flujogramas adecuándolos a la revisión del Manual de Procedimiento del SGIC y de las nuevas propuestas realizadas respecto a la forma de proceder en el sistema de comunicación.</p> <p>Hasta el 20 de junio de 2017 la Vicedecana de Calidad del Centro en coordinación con el Responsable de Calidad y Estrategia Unidad de Centros han trabajado mediante correo electrónico y reunión presencial en el borrador del documento actual del Plan de Comunicación del Centro. Desde el Vicedecanato con competencia en esta materia se han identificado los aspectos que deben incluirse en el actual Plan de Comunicación indicados anteriormente. Hasta el 26 de junio se ha contrastado con el Área de Calidad la propuesta de cambios que el Centro ha realizado para poder proceder a su ejecución.</p> <p>Desde el Centro se está procediendo a la implementación del nuevo Portal de la Facultad de Ciencias Sociales (contando con servicios externos durante curso 20016-17) que tendrá un contenido bilingüe. Actualmente se está procediendo a la migración de los datos. Una vez esté concluido este proceso se podrá actualizar el Plan de Comunicación con la inclusión de los enlaces actualizados (acción 6 de las propuestas)</p>
						<p>Desde la Delegación del Rector para la Calidad se pretende reforzar estas acciones formativas implantando un Plan de Formación Anual en Calidad dirigido al PDI, al PAS y al Estudiantado de Grado y Postgrado. Para ello cuenta con el apoyo del Área de Calidad para el diseño, gestión, seguimiento y mejora de dicho Plan. Cuenta además con la colaboración del Área de Formación, Desarrollo Profesional PAS y Eficiencia Administrativa para la ejecución de la parte del Plan de Formación que está dirigido al Personal Docente e Investigador y al Personal de Administración y Servicios.</p> <p>Debemos destacar que la sección de Información Pública y Difusión de la Calidad, integrada por:</p> <p>A. Plan de Formación de Acompañamiento en el Proceso de Certificación del SGIC conforme al programa audit (Cursos 2014/2016). Disponible en https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Informacion-Publica-y-Difusion-de-la-Calidad/Plan-de-Formacion-de-Acompañamiento-en-el-Proceso-de-Certificacion/</p>

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==	PÁGINA
			3/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

Acción 3 del PAM (nc 1)	Responsable de Calidad del Centro		Curso 2015-16 y siguientes	Septiembre de 2017	En proceso	B. Plan de Formación en Calidad (Curso 2016/2017). Disponible en https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Informacion_Publica_Difusion_Calidad/Plan-de-Formacion-en-Calidad-2017.pdf En los cursos que lo conforman se incluye de forma transversal la difusión Política y Objetivos de Calidad de los Centros y sus Títulos. Se integra en la revisión que actualmente está en proceso del Plan de Comunicación del Centro. El Calendario anual de comunicación de la Política y Objetivos de Calidad de la Facultad para alumnado, PDI y PAS estará reflejado en coherencia con acciones 1 y 4 descritos en la justificación del grado de avance alcanzado de la acción 1.1. Al estar la acción 1.3. relacionada directamente con la revisión del Plan de Comunicación y con la revisión de los procedimientos del SGIC del Centro, hemos tenido que aumentar la fecha prevista de finalización hasta concluir, al menos, el Plan de Comunicación, donde quedará recogido.
Acción 4 del PAM (nc 1)	Responsable de Calidad del Centro		A partir de mayo de 2016	Junio de 2017	Cerrada	Desde el Vicedecanato de Calidad del Centro se ha solicitado al Área de Calidad de la Universidad la inclusión en el orden del día de la Convocatoria sesión 57ª CGIC de los Centros la propuesta de la Facultad de Ciencias Sociales de incluir en las encuestas de encuestas de satisfacción del alumnado, PDI y PAS un ítem sobre el conocimiento de la Política y Objetivos de Calidad de los Centros y sus Títulos recogidos en la Carta de Servicios del Centro. El orden del día de la Convocatoria sesión 57ª CGIC de los Centros a celebrar el 18 de junio de 2017 es el siguiente: 1. Aprobación, si procede, del Acta de la sesión anterior. 2. Informe de la Delegada del Rector para la Calidad. 3. Presentación y aprobación, si procede, de las Propuestas de la Facultad de Ciencias Sociales, de la Escuela Politécnica Superior y del CEDEP para la mejora del SGIC. 4. Revisión del Manual de Calidad y Procedimientos del Centro y sus Títulos (continuación). 5. Asuntos urgentes y de trámite. 6. Ruegos y preguntas.

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==	PÁGINA 4/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==

<p>La Facultad de Ciencias Sociales durante los años 2016 y 2017 ha realizado un estudio sobre la Valoración cualitativa de la Baja participación del alumnado y del profesorado en las Encuestas de Satisfacción, integrado en un modelo de acciones en el que la Coordinación Docente, la Innovación y la Calidad progresan en la misma dirección, fomentando procesos participativos de toda la comunidad educativa. Esta acción está presentada tanto en los planes de mejora de los títulos tras la re acreditación como en el Plan de Acciones de Mejora en respuesta al informe emitido para la certificación AUDIT del Centro.</p> <p>El Informe de Resultados sobre la Valoración Cualitativa de la baja participación del alumnado y profesorado en las Encuestas de Satisfacción concluyó en mayo de 2017 y está accesible en https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/administracion/menu/Proyecto_s_Innovacion/1496640932142_estudio_participacion_encuestas_satisfaccion_fcs_10_05_16publicar.pdf (Dicho informe fue presentado y aprobado en Junta de Facultad del 16 de mayo de 2017)</p> <p>Tras los resultados del estudio, la Facultad de Ciencias Sociales tiene planificado entre sus acciones para el curso 2017-2018:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar un Plan de Fomento de la Cultura Participativa en la FCS 2. Revisión y diseño de una nueva propuesta de las encuestas de satisfacción del Centro <p>Por todo ello, la Facultad valora como cerrada la acción 1.4 del Plan de Acciones de Mejora en lo que respecta a sus competencias aunque tiene prevista acciones más amplias derivadas del trabajo desarrollado durante 2016 y 2017..</p> <p>Se ha seguido trabajando durante el curso 2016-2017 desde el Vicedecanato de Calidad, Innovación y Coordinación Docente para que a largo plazo el Sistema de Garantía de Calidad y la Coordinación Docente converjan en una misma dirección. En esta línea se diseñó en diciembre de 2016 el II Encuentro Académico Anual para la Coordinación, Calidad e Innovación Docente destinado fundamentalmente a iniciar un proceso participativo para que el profesorado, alumnado, responsables de asignaturas de los diferentes grados, directoras académicas, representantes de los Departamentos de la Facultad y miembros del equipo decanal puedan intercambiar y</p>			Cerrada		Diciembre de 2016	Noviembre de 2016		Responsable de Calidad del Centro	Acción 5 del PAM (nc 1)
---	--	--	---------	--	-------------------	-------------------	--	-----------------------------------	-------------------------

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirma.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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO		FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==	PÁGINA	5/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==

<p>construir propuestas abordando temas que detectamos clave en estos momentos, además de hacer el seguimiento de las acciones indicadas en el Plan de Mejora del curso 2015-2016. El programa académico está disponible en https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/responsabilidad/Encuentro_Academico_Anuual_Coordinacion_Calidad_Innovacion_Docente/1481108064224_encuentro_academico_coordinacion_15-12-16.pdf</p> <p>Las Conclusiones del Encuentro Académico con el Seguimiento del Plan de Mejora de la Facultad del Curso 2015-2016 está disponible en https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/responsabilidad/Encuentro_Academico_Anuual_Coordinacion_Calidad_Innovacion_Docente/1484315381810_segui_miento_del_plan_de_mejora_fcs_y_conclusiones_encuentro_academico_2016-17.pdf</p> <p>Por todo ello, se da cumplimiento a los objetivos indicados en el PAM:</p> <p>A. Continuar un proceso participativo, iniciado en el curso 2015-16, entre todos los actores indicados anteriormente, para que colaboren en la construcción de propuestas de coordinación docente/pedagógica entre el profesorado y alumnado por grados;</p> <p>B. Evaluar el estado de cumplimiento de las acciones a desarrollar en el centro y que están recogidas en Plan de Mejora de la Facultad para los cursos 2015-16 y 2016-17</p> <p>C. Abordar en las sesiones de trabajo la Política y Objetivos de Calidad de la Facultad y sus Títulos con la finalidad de que todos los agentes implicados, además de participar de forma activa en muchos de los compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios del Centro, sean conocedores de la terminología con la que se identifican estos procesos en el SGIC del Centro.</p>			Septiembre de 2016	Septiembre de 2016	Responsable de Calidad del Centro	Acción 6 del PAM (nc 1)
	Cerrada	Septiembre de 2016	Septiembre de 2016			Los días 8, 9 y 14 de septiembre de 2016 el equipo decanal dio a conocer la Política y Objetivos de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y sus Títulos en las Jornadas de Bienvenida a Estudiantes.

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHxg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	6/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHxg==

Acción 7 del PAM (nc 1)	Responsable de Calidad del Centro		Febrero de 2017	2017	No iniciada	<p>Pendiente de ejecución pues, como hemos indicado anteriormente, la Facultad de Ciencias Sociales ha diseñado un nuevo Portal Web y actualmente se está procediendo a la migración de todos los datos. Una vez esté cerrado esta Fase, procederemos a realizar esta acción pues el vídeo que tenemos planificado editar va informar sobre el SGIC del Centro, haciendo especial énfasis en la Política y Objetivos de calidad y para ello es imprescindible mostrar en el vídeo el Nuevo Portal Web del Centro.</p>
<p>Acción 1 del PAM (pág. 3 de 11) (nc 1)</p> <p>Nota aclaración: tal y como aparece en el PAM firmado pero corresponde a la acción 7 diseñada en el PAM para dar respuesta a la nc 1.</p>	Responsable de Calidad del Centro		Junio de 2016	Diciembre de 2015	Cerrada	<p>El Vicedecanato de Calidad ha elaborado un modelo de acta para las CGIC de los títulos en el que se indique la información imprescindible que debe aparecer (comisión, título, evidencia a la que se refiere el acta, día-mes-año, modalidad (presencial-online), hora de comienzo, hora de finalización, asistentes a la reunión, puntos del orden del día, acuerdos adoptados, firma del responsable de la comisión que podrá ser electrónica, en cuyo caso no será necesario sello de la institución), que también está siendo utilizado para las Actas de la Junta de Facultad y de las sesiones de Coordinación Docente.</p> <p>En la CGIC del Centro se empezó a utilizar el modelo de Acta a partir de diciembre de 2015, puede consultarse en https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/responsabilidad/Comisi on_CGIC_Facultad&menuid=&vE=D63160</p> <p>En Junta de Facultad se empezó a utilizar el modelo de Acta a partir de marzo de 2017, puede consultarse en https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/decanato/junta/junta&menuid=&vE=D63160</p> <p>En las CGIC de los Títulos se empezó a utilizar el modelo de Acta a partir de junio o julio de 2016, se pueden consultar Grado de Trabajo Social, en https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/responsabilidad/Grado _TS_GestionCalidad&menuid=&vE=D63160 Grado de Sociología, en https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/responsabilidad/Grado _SOC_GestionCalidad&menuid=&vE=D63160</p>

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirma.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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==	PÁGINA
		7/25	



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==

						Grado de Educación Social, en
Acción 2 del PAM (pág. 3 de 11) (nc)	Responsable de Calidad del Centro	Junio de 2016	2016/17 y siguientes	Cerrada/ En proceso		https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/responsabilidad/Grado_ES_GestionCalidad&menuid=&vE=D63160
Nota aclaración: tal y como aparece en el PAM firmado pero corresponde a la acción 8 diseñada en el PAM para dar respuesta a la nc 1						Desde el Vicedecanato de Calidad se van revisando los documentos antes de subirlo a la Web del Centro, así como se está produciendo un proceso riguroso en la revisión de la información que se está migrando al nuevo Portal Web por todos los Vicedecanatos y Secretaría de la Facultad de Ciencias Sociales. Además, se está revisando desde el Vicedecanato de Calidad la revisión de la documentación que se sube a Alfresco cumple con todos los requisitos indicados en el modelo de acta. Proceso que también se hace con la Web del Centro como se ha podido ver en los enlaces a los que se alude anteriormente. En este sentido y para mejorar este proceso de actualización del Gestor Documental Alfresco de la Facultad de Ciencias Sociales, el 27 de junio de 2017 la Responsable de Calidad del Centro asiste a la sesión formativa denominada "Introducción a la Sección Documental del SGIC de los Centros" y cuya programación está disponible en https://www.upo.es/desarrollo/bdi/acciones-formativas-2017/ Por todo ello, consideramos que la acción indicada en el PAM está cerrada y en proceso al mismo tiempo, ya que debemos seguir trabajando en ello tras las recomendaciones realizadas en la sesión formativa.
Acción 1 del PAM (NCM 2)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad Responsable de Calidad del Centro	Curso 2016-2017	Curso 2016-2017	En proceso		La Facultad de Ciencias Sociales está procediendo a una revisión integral del SGIC de la Universidad y del Centro. En sesión de CGIC de Centros nº 52 del 3 de octubre de 2016 se aprueba la propuesta de Modificación de los procedimientos, iniciándose en este momento un proceso de reforma durante 2016 y 2017 con una planificación temporal del Mapa de Procesos. Estos procedimientos pasan a dividirse en institucionales y de Centro. El 7 de diciembre de 2016 el Comité de Calidad aprueba la distinción de procedimientos institucionales y de Centro. Las sesiones de la CGIC de Centros que hasta la fecha se han desarrollado con los procedimientos revisados son las siguientes: 1. Sesión nº 52 de la CGIC de Centros del 3/10/2016. Aprobación de la propuesta de Modificación de los procedimientos del SGIC

Código Seguro de verificación: G6/16UbcncWJxy9IO3ZHxg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO		FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbcncWJxy9IO3ZHxg==	PÁGINA	8/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHxg==

<p>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;</p> <p>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;</p> <p>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)</p> <p>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;</p> <p>6. Sesión 57 de la CGIC de Centros del 28/07/2017. Revisión de los siguientes procedimientos: PA03_UPO Captación, selección, formación y evaluación del PDI; 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.</p> <p>Las actas de todas las sesiones están disponibles en XXXXX</p> <p>Paralelamente a este proceso de revisión en las CGIC de Centros, en Junta de Facultad de Ciencias Sociales del 16 de mayo de 2017 se han revisado los siguientes procedimientos para adaptarlos a las particularidades de nuestro centro: PC04-FCS Perfiles de ingreso y captación de estudiantes; PC07-S01-FCS Publicación de las convocatorias de exámenes de la Facultad de Ciencias Sociales. El acta de la junta de Facultad a la que se alude está disponible en https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/decanato/junta/Actas_2017&me_nuid=&vE=D63160</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHxg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017	
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbcncWJxy9IO3ZHxg==	PÁGINA	9/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHxg==

Acción 2 del PAM (NCM 2)	Responsable de Calidad Centro Área de Calidad		Curso 2016-2017	Curso 2016-2017	En proceso	Para una correcta comprobación de las versiones que están subidas al Alfresco como últimas ediciones y las publicadas en la Web de la Facultad son las correctas, tal y como se ha indicado anteriormente, se ha recibido una formación para la actualización del Gestor Documental Alfresco denominada "Introducción a la Sección Documental del SGIC de los Centros" (27 de junio de 2017). Según las instrucciones recibidas se está procediendo a una revisión completa de las versiones de los procedimientos incluidas en Alfresco.
Acción 3 del PAM (NCM 2)	Responsable de Calidad Centro		Curso 2016/2017	Diciembre de 2015	Cerrada	Tal y como se ha indicado anteriormente, el Vicedecanato de Calidad ha elaborado un modelo de acta para las CGIC de los títulos en el que se indique la información imprescindible que debe aparecer (comisión, título, evidencia a la que se refiere el acta, día-mes-año, modalidad (presencial-online), hora de comienzo, hora de finalización, asistentes a la reunión, puntos del orden del día, acuerdos adoptados, firma del responsable de la comisión que podrá ser electrónica, en cuyo caso no será necesario sello de la institución), que también está siendo utilizado para las Actas de la Junta de Facultad y de las sesiones de Coordinación Docente.
Acción 4 del PAM (NCM 2)	Responsable de Calidad Centro		Curso 2016/2017	Curso 2016-2017	En proceso	Tal y como se ha indicado anteriormente, desde el Vicedecanato de Calidad se van revisando los documentos antes de subirlos a la Web del Centro, así como se está produciendo un proceso riguroso en la revisión de la información que se está migrando al nuevo Portal Web por todos los Vicedecanatos y Secretaría de la Facultad de Ciencias Sociales. Además, se está revisando desde el Vicedecanato de Calidad la revisión de la documentación que se sube a Alfresco cumple con todos los requisitos indicados en el modelo de acta. Proceso que también se hace con la Web del Centro como se ha podido ver en los enlaces a los que se alude anteriormente. En este sentido y para mejorar este proceso de actualización del Gestor Documental Alfresco de la Facultad de Ciencias Sociales, el 27 de junio de 2017 la Responsable de Calidad del Centro asiste a la sesión formativa denominada "Introducción a la Sección Documental del SGIC de los Centros" y cuya programación está disponible en https://www.upo.es/desarrollo/pdi/acciones-formativas-2017/ Por todo ello, consideramos que la acción indicada en el PAM está cerrada y en proceso al mismo tiempo, ya que debemos seguir trabajando en ello tras las recomendaciones realizadas en la sesión formativa.

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO		FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==	PÁGINA	10/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==

Acción 5 del PAM (NCM 2)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad	Responsable de Calidad del Centro	Curso 2016/2017	Curso 2016/2017	En proceso	Tal y como se ha indicado anteriormente, se está realizando una revisión profunda del SGIC de la Universidad y del Centro en la que, entre otros muchos aspectos, se está contemplando la eliminación de los formatos como documentos del sistema y clarificando en los procedimientos afectados que el Área de Calidad custodia los formatos vigentes para aquellas evidencias que los necesiten.
Acción 1 del PAM (nc 3)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad		Septiembre de 2016	Octubre de 2016	Cerrada	Se ha aprobado en la Sesión nº 52 de la CGIC de Centros del 3 de Octubre de 2016 el modelo de planificación anual de los servicios externos al Centro en la CGIC de los Centros. Consultar el apartado denominado PA08-F01 Planificación Anual de los Servicios Externos (versión editable Curso 2016-17) en https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-Tecnico-en-el-diseño-e-implantación-de-Sistemas-de-Garantía-Interna-de-Calidad/
Acción 2 del PAM (nc 3)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad		Septiembre de 2016	Octubre de 2016	Cerrada	Se ha establecido la Planificación Anual de Servicios Externos del Centro. Curso 2016-2017, disponible en https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Apoyo_SGIC/Planificación-Anual-de-Servicios-Externos-del-Centro-16-17.pdf
Acción 1 del PAM (nc 4)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad		Curso 2016/2017	Curso 2016/2017	Cerrada	Se revisa en la sesión 57 de la CGIC de Centros del 28/07/2017 el desarrollo del procedimiento PA05-CC Gestión de felicitaciones, incidencias, reclamaciones y sugerencias. Las principales modificaciones son: Recodificación del procedimiento pasando de PA07 a PA05S; Modificación de la evidencia PA07-CC-E02; Se propone eliminar el Reglamento de Gestión de Incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro existente para unificarlo en un único documento en el procedimiento. Y se elabora una Instrucción para la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones,

Código Seguro de verificación:G6/16UbncnWJxy9IO3ZHxg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	11/25



G6/16UbncnWJxy9IO3ZHxg==



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

Responsable de Calidad del Centro	<p>Sugerencias y Felicitaciones relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.</p> <p>La revisión del procedimiento se ha realizado una vez la Universidad Pablo de Olavide ha diseñado una nueva aplicación informática para la gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones de Centros, Departamentos y Servicios Administrativos, cuya implantación ha tenido lugar en marzo de 2017. Las nuevas funcionalidades del Buzón IRSF-UPO, además de recoger las Felicitaciones los usuarios/as, radican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La posibilidad de una intercomunicación con el usuario/a hasta la completa resolución de la IRSF. - La opción de descargar toda la información de cada una de las IRSF, incluidas las que han sido dirigidas a otro Centro, Departamento o Servicio Administrativo, manteniendo su trazabilidad. - Un sistema de avisos recordando aquellas IRSF que no hayan sido cerradas en plazo. - La gestión estadística de las encuestas de satisfacción que se emitirán automáticamente una vez cerradas cada una de las IRSF. <ul style="list-style-type: none"> • Se ha elaborado una guía de uso para los gestores de los distintos buzones. • A fecha 16/06/2017 los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción con el Buzón IRSF-UPO han sido los siguientes: <p>Datos generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Total IRSF recibidas: 166 - Nº de IRSF cerradas: 158 - Nº de Incidencias: 60 - Nº de Reclamaciones: 72 - Nº de Sugerencias: 20 - Nº de Felicitaciones: 14 <p>Grado de satisfacción con la gestión del Buzón de IRSF (tasa de participación 6% sobre las IRSF cerradas):</p> <p>El procedimiento de interposición de la IRSF ha sido sencillo, comprensible y accesible: 3,80</p>
--	---

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirma.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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017	
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==	PÁGINA	12/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==

							<ul style="list-style-type: none"> - La respuesta inicial ha sido rápida y adecuada: 3,50 - La IRSF se ha resuelto satisfactoriamente: 3,30 - La IRSF se ha resuelto en el plazo requerido: 3,20 - Valoración general del servicio del Buzón de IRSF: 3,50
Acción 1 del PAM (nc 5)	Área de Calidad		Diciembre de 2016	2016 y 2017	En proceso		<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 https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-Tecnico-en-el-diseño-e-implantación-de-Sistemas-de-Garantía-Interna-de-Calidad/</p> <p>Se ha diseñado el curso "Introducción a la Sección Documental del SGIC de los Centros" y cuya programación está disponible en https://www.upo.es/desarrollo/pdi/acciones-formativas-2017/</p>
Acción 2 del PAM (nc 5)	Responsable de Calidad y Estrategia de la Unidad de Centros		Diciembre de 2016	Junio 2017	Cerrada		<p>Se ha revisado el documento apuntador para comprobar que todas las observaciones están indicadas con claridad y que las evidencias a las que se alude son las correctas y están publicadas en el lugar que se indica.</p>
Acción 1 del PAM (nc 6)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad		Curso 2016/2017	Curso 2016/2017	En proceso		<p>Tal y como se ha indicado anteriormente, se está procediendo a una revisión integral de todos los procedimientos del SGIC.</p> <p>La revisión del PC09_FCS. "Gestión y revisión de las prácticas externas" donde se contemple, entre otros aspectos, la necesidad de modificar la ubicación de la Evidencia que alude al Informe de Gestión de Prácticas, para aclarar la nueva localización así como para indicar la fecha de su publicación ser revisará en la sesión XX de la CGIC de Centros.</p>

Código Seguro de verificación:G6/16UbncnWJxy9IO3ZHXg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO		FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbncnWJxy9IO3ZHXg==	PÁGINA	13/25



G6/16UbncnWJxy9IO3ZHXg==



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

Acción 1 del PAM (nc 7)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad Responsable de Calidad del Centro		Curso 2016/2017	Curso 2016/2017	En proceso	Se revisa el procedimiento PE03_UPO Definición de la Política de PDI y de PAS en la sesión 56 de la CGIC de Centros del 24/02/2017. Dicho procedimiento pasa a formar parte de los institucionales. Una vez sea completada la revisión de todos los procedimientos y sean firmados, se tendrán en consideración las evidencias que se indican para reflejarla en el documento Apuntador.
Acción 2 del PAM (nc 7)	Responsable de Calidad y Estrategia de la Unidad de Centros Responsable de Calidad del Centro		Curso 2016/2017	Curso 2016/2017	En proceso	Corregir el documento Apuntador para actualizar las evidencias según los procedimientos revisados y aprobados
Acción 1 del PAM (Oportunidad de Mejora 1)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad Responsable de Calidad del Centro		Curso 2016/2017	Curso 2016/2017	En proceso	Tal y como se ha indicado anteriormente, se está realizando una revisión profunda del SGIC de la Universidad y del Centro en la que, entre otros muchos aspectos, se revisa el apartado 7 y el flujograma de todos los procedimientos garantizando la conexión con el procedimiento PE04_FCS "Medición, análisis y mejora continua", para asegurar la implantación de la mejora continua de todo el SIGC. Además de revisarse el PE04_CC que está previsto en la sesión XX de la CGIC de Centros.
Acción 1 y 2 del PAM (Oportunidad)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y		Curso 2016/2017	Curso 2016/2017	En proceso	Tal y como se ha indicado anteriormente, se está realizando una revisión profunda del SGIC de la Universidad y del Centro en la que, entre otros muchos aspectos, en los formatos del procedimiento PE05_UPO Auditoría Interna aparece el equipo auditor y

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO		FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==	PÁGINA	14/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==

<p>el alcance de la auditoría. El PE05_UPO está previsto revisarse en la sesión XX de la CGIC de Centros.</p>										
<p>Acciones 1, 2, 3, 5, 6 del PAM (Oportunidad de Mejora 3)</p>	<p>Garantía de Calidad Responsable de Calidad del Centro</p>	<p>Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad Responsable de Calidad del Centro</p>	<p>Curso 2016/2017</p>	<p>Curso 2016/2017</p>	<p>Cerrada</p>					
						<p>Con objeto de incrementar la participación en estas encuestas de satisfacción de los grupos de interés, se han llevado a cabo durante el Curso 2015/2016 las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 cartelera 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: <p>https://www.upo.es/diario/entrevista/2015/12/la-participacion-de-la-comunidad-universitaria-es-clave-para-mejorar-el-funcionamiento-de-la-upo/</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 cartelera 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, 				

Código Seguro de verificación: G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017	
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==	PÁGINA	15/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==

<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tras la realización durante el segundo semestre del curso 2015-2016 de encuestas presenciales en las aulas al alumnado de Grado y Máster así como de la utilización, por primera vez, de la aplicación LimeSurvey para las encuestas al personal docente y personal de administración y servicios, se han obtenido resultados satisfactorios al verse incrementada la tasa de participación de todos los grupos de interés con respecto a cursos anteriores. Con los datos obtenidos, se han realizado durante el primer semestre del curso 2016-2017 informes globales, que pueden consultarse en el enlace https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Elaboracion-de-Estudios-e-Informes-Tecnicos/satisfaccion-grupos-interes/ del Área de Calidad Durante el segundo semestre del presente curso 2016-2017. En relación a las Encuestas de satisfacción de grupos de interés se han llevado a cabo los siguientes trabajos: <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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.). 					

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017	
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==	PÁGINA	16/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==

<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de un video promocional, en el que han participado como protagonistas el alumnado que ha realizado prácticas en el Área de Calidad, 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-Infomes-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 de las encuestas a los Responsables de Calidad de los Centros, para los Títulos de Grado, y a los Responsables de las Comisiones Académicas, para los Títulos de Máster y Doctorado, solicitándoles la difusión entre estudiantes y profesorado de cada Centro y Título respectivo. - 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.

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	17/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==

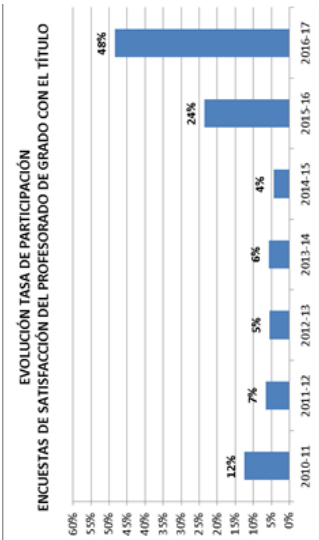
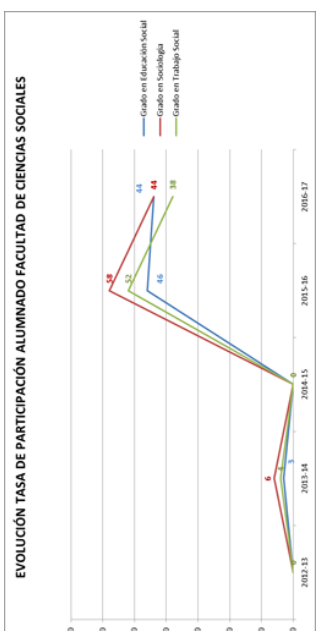
<ul style="list-style-type: none"> - Habilitación de aulas de informática de libre acceso para la cumplimentación de los cuestionarios. - Mantener y difundir el sistema que permite conocer al profesorado en tiempo real el % de participación en las encuestas que tiene asignadas con objeto de que pueda estimular al alumnado. - Envío por parte del Responsable de Calidad del Centro correos electrónicos a alumnado y profesorado sobre la importancia de participar en las encuestas de satisfacción de los grupos de interés, además de publicar en la Web del Centro y en las redes sociales. <p>Los resultados definitivos obtenidos en cuanto a tasa de participación del alumnado y profesorado, a falta de analizar en detalle los datos recogidos, han sido los siguientes:</p>	<table border="1"> <caption>EVOLUCIÓN TASA DE PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO CON EL TÍTULO</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Tasa de Participación (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2010-11</td><td>2%</td></tr> <tr><td>2011-12</td><td>1%</td></tr> <tr><td>2012-13</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2013-14</td><td>1%</td></tr> <tr><td>2014-15</td><td>4%</td></tr> <tr><td>2015-16</td><td>24%</td></tr> <tr><td>2016-17</td><td>40%</td></tr> </tbody> </table>	Año	Tasa de Participación (%)	2010-11	2%	2011-12	1%	2012-13	0%	2013-14	1%	2014-15	4%	2015-16	24%	2016-17	40%
Año	Tasa de Participación (%)																
2010-11	2%																
2011-12	1%																
2012-13	0%																
2013-14	1%																
2014-15	4%																
2015-16	24%																
2016-17	40%																

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHxg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017	
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbcncWJxy9IO3ZHxg==	PÁGINA	18/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHxg==

<p style="text-align: center;">EVOLUCIÓN TASA DE PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO DE GRADO CON EL TÍTULO</p>  <p style="text-align: center;">A</p>	<p>continuación presentamos la evolución de la tasa de participación del alumnado del Centros.</p>  <p style="text-align: center;">EVOLUCIÓN TASA DE PARTICIPACIÓN ALUMNADO FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES</p>

Debemos tener presente que la Facultad de Ciencias Sociales tiene incluidos los datos en el gráfico de los Dobles Grados. Hay que tener también en cuenta que para 2015-

Código Seguro de verificación: G6 / 16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017	
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6 / 16UbcncWJxy9IO3ZHXg==	PÁGINA	19/25



G6 / 16UbcncWJxy9IO3ZHXg==

<p>2016 además de asistir presencialmente a las aulas para pasar las encuestas de satisfacción se pasó el cuestionario en las Jornadas de la Facultad, por lo que el descenso en la tasa de participación también hay que analizarlo teniendo en cuenta este factor.</p> <p>Para realizar la acción descrita en el PAM: desarrollar e implementar 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 (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), se han realizado los siguientes pasos:</p> <p>a) Se han propuesto los mecanismos de implantación del reconocimiento colectivo, siendo Aprobados por Comité de Calidad la Comisión de valoración sesión 6 acta 16-06-2015</p> <p>Se ha implementado un nuevo sistema de encuesta on line sobre la satisfacción con la docencia que permite la extracción directa de los datos necesarios para la valoración.</p> <p>La Modificación ha sido aprobada en la 8ª sesión del Comité de Calidad (22/06/2016).</p> <p>Punto 6. Ver acta en https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/comite-calidad/ (para acceder a dichas actas se realiza con previa autorización: usuario y contraseña)</p> <p>También se puede acceder en 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</p> <p>El acto formal de reconocimiento está pendiente del acuerdo del Consejo de Gobierno sobre el día para la celebración del día de la UPO en el que se prevé la entrega de todos los reconocimientos de esta Universidad.</p>	<p>En proceso</p>	<p>Curso 2016/2017</p>	<p>Curso 2016/2017</p>	<p>Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad</p>	<p>Acciones del PAM (Oportunidad de Mejora 3)</p>
<p>La Facultad de Ciencias Sociales ha diseñado e implementado un estudio cualitativo para analizar en profundidad las causas de la baja participación en las encuestas y obtener información que nos ayude a proponer Indicadores de encuestas de evaluación docente más adecuados, que sean significativos para los agentes implicados.</p>	<p>Cerrada</p>	<p>Mayo de 2017</p>	<p>Curso 2016/2017</p>	<p>Responsable de Calidad del Centro</p>	<p>Acciones del PAM (Oportunidad de Mejora 3)</p>

Código Seguro de verificación:G6/16UbncncWJxy9IO3ZHXg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirma.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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO		FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbncncWJxy9IO3ZHXg==	PÁGINA	20/25



G6/16UbncncWJxy9IO3ZHXg==



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

Acciones 1 del PAM (Oportunidad de Mejora 4)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad Responsable de Calidad del Centro		Curso 2016/2017	Mayo de 2017	Cerrada	El Informe de Resultados sobre la Valoración Cualitativa de la baja participación del alumnado y profesorado en las Encuestas de Satisfacción está disponible en https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/administracion/menu/Proyectos_Innovacion/1496640932142_estudio_participacion_encuestas_satisfaccion_fcs_10_05_16publicar.pdf
Acciones 2 y 3 del PAM (Oportunidad de Mejora 5)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad		Curso 2016/2017	Curso 2016/2017	Cerrada	Tal y como se indica en la Acción 1 del PAM (nc 4) del presente informe Se revisa en la sesión 57 de la CGIC de Centros del 28/07/2017 el desarrollo del procedimiento PA05-CC Gestión de felicitaciones, incidencias, reclamaciones y sugerencias. Las principales modificaciones son: Recodificación del procedimiento pasando de PA07 a PA05S; Modificación de la evidencia PA07-CC-E02; Se propone eliminar el Reglamento de Gestión de Incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro existente para unificarlo en un único documento en el procedimiento. Y se elabora una Instrucción para la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. Las acciones propuestas para esta acción están justificadas en Acción 1 del PAM (nc 4)
Acciones 1 y 2 del PAM (Oportunidad de Mejora 6)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad Responsable de Calidad del Centro		Curso 2016/2017	Curso 2016/2017	En Proceso	Tal y como se ha ido argumentando en el presente informe se está realizando una revisión profunda del SGIC del Centro. Se explica en la justificación de la Acción 1 del PAM (NCM 2). El 7 de diciembre de 2016 el Comité de Calidad aprueba la distinción de procedimientos institucionales y de Centro, en base a dichos acuerdos se está reestructurando todo el SGIC.

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO		FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==	PÁGINA	21/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==

Acción 1 y 2 del PAM (Oportunidad de Mejora 7)	Responsable de Calidad del Centro		Junio de 2016	Diciembre de 2015	Cerrada	Tal y como se explica en la "Acción 1 del PAM (pág. 3 de 11) (nc 1) Nota aclaración: tal y como aparece en el PAM firmado pero corresponde a la acción 7 diseñada en el PAM para dar respuesta a la nc 1" El Vicedecanato de Calidad ha elaborado un modelo de acta para las CGIC de los títulos en el que se indique la información imprescindible que debe aparecer (comisión, título, evidencia a la que se refiere el acta, día-mes-año, modalidad (presencial-online), hora de comienzo, hora de finalización, asistentes a la reunión, puntos del orden del día, acuerdos adoptados, firma del responsable de la comisión que podrá ser electrónica, en cuyo caso no será necesario sello de la institución). Se orienta a las CGIC de los títulos, Secretaría de la Facultad y a las Direcciones Académicas.
Acción 1 y 2 del PAM (Oportunidad de Mejora 8)	Área de Calidad y Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad Responsable de Calidad del Centro				En proceso	Se está realizando una revisión profunda del SGIC. El procedimiento PA01 Gestión y control de los documentos y los registros se va a revisar en la sesión XX de la CGIC de Centros. Y se revisará el gestor documental Alfresco, adecuarlo a las directrices de la Instrucción y a la reorganización del SGIC diferenciando procedimientos institucionales y de Centro una vez sean aprobados los procedimientos
Acción 1 del PAM (Oportunidad de Mejora 9)			Mayo de 2016	Mayo de 2016	Cerrado	El Vicedecanato de Calidad recogió las recomendaciones realizadas por los distintos grupos entrevistados y se contemplaron aquellas que se consideraron oportunas en el Plan de Mejora del Centro del curso 2015-2016 y 2016-2017 (disponible en https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/com/bin/portal/fcs/responsabilidad/Encuentro_Academico_Anual_Coordinacion_Calidad_Innovacion_Docente/1459146686623_plan_mejora_facultad_encuentro_30_n.pdf) y en los Planes de Mejora de los Títulos: Grado en Educación Social https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/responsabilidad/Grado_ES_InfOrmesSeguimientoPlanesMejora/1492764616630_aut_segu_geds_15_16_def_final_2017.pdf

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	22/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==

Acción 2 y 3 del PAM (Oportunidad de Mejora 9)			Noviembre de 2016 (Acción 2)	Diciembre de 2016	Cerradas	<p>Grado en Sociología</p> <p>https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/responsabilidad/Grado_SOC_InformesSeguimientoPlanesMejora/1492764805560_autoinforme_seguimiento_gslg_15-16.pdf</p> <p>Grado en Trabajo Social</p> <p>https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/responsabilidad/Grado_TS_InformesSeguimientoPlanesMejora/1492765067793_autoinforme_gtsc_final_2017.pdf</p> <p>Tal y como se indica en la justificación de la Acción 5 del PAM (nc 1) del presente informe en diciembre de 2016 el II Encuentro Académico Anual para la Coordinación, Calidad e Innovación Docente. El programa académico está disponible en https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/responsabilidad/Encuentro_Academico_Anuual_Coordinacion_Calidad_Innovacion_Docente/1481108064224_encuentro_academico_coordinacion_15-12-16.pdf donde se contemplan sesiones específicas de coordinación docente para cada título.</p> <p>En el espacio habilitado en la Web para las Direcciones Académicas están publicadas las actas con las sesiones de coordinación https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/administracion/menu/Coordinacion_Docente_FCSOC&menuid=&vE=</p> <p>Desde el Vicedecanato de Calidad, Innovación y Coordinación Docente, Vicedecanato de Ordenación Académica y Direcciones Académicas de los Grados, se ha organizado los días 16, 17, 18 y 19 de mayo de 2017 la Semana de la Coordinación Docente del curso 2016-2017. El programa está disponible en https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/administracion/menu/Coordinacion_Docente_FCSOC/1494828494070_programacion_semana_de_la_coordinacion_docente_fcs.pdf</p> <p>En materia de coordinación docente la Facultad de Ciencias Sociales ha realizado un Diagnóstico de Idoneidad de contenidos, asignaturas/carga de Trabajo para alumnos de Dobles Grados de la Facultad. Estudio realizado durante el año 2016. Informe de resultados publicado en https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/administracion/menu/Proyecto</p>
--	--	--	------------------------------	-------------------	----------	--

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHxg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	23/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHxg==

Acción 4 del PAM (Orientación de Mejoras de Mejoras 9)			2015/2016 y siguientes	2015/2016 y siguientes	Cerrada	<p>s. Innovacion/1484203456642_informe_resultados_gt_alumnado_doble_grado_fcs.pdf</p> <p>La Facultad de Ciencias Sociales en el marco del Encuentro Académico Anual para la Coordinación, Calidad e Innovación Docente se realizó un taller de trabajo específico sobre la empleabilidad y el emprendimiento en Ciencias Sociales, donde se invitó a emprendedores sociales en ejercicio.</p> <p>En este ámbito también se han realizado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación activa en la organización, gestión y propuesta de talleres en la Feria de Empleo y Emprendimiento de la Universidad Pablo de Olavide, 14 & 15 de marzo de 2016. Ponencias gestionadas por la Facultad de Ciencias Sociales: Emprendimiento social, Ponentes: David Pino, Ayuntamiento de Sevilla, Samuel Chaves, Rumbos. Emprendimiento con rostro de mujeres en las Ciencias Sociales. Ponentes: Inmaculada Montero, Taracea, Itahisa Pérez, Educoemoción, Rosa Varela Garay - Organización de la Conferencia "Los procesos integradores en América Latina". Ponentes: Javier Couso (Euro parlamentario) y Raúl Castro (cónsul de Bolivia en Sevilla). 11 de noviembre de 2016. - Se ha concedido, desde la Fundación UPO, un premio a estudiante de la Facultad de Ciencias Sociales en el VIII Concurso de Ideas y Proyectos Empresariales Innovadores de la UPO - Participación del equipo decanal de la Facultad en el curso de formación Planificación Estratégica: Análisis y diseño de estrategias en el ámbito de la Educación Superior, organizado por el Área de Formación de la UPO. <p>Las acciones realizadas en el curso 2015/2016 pueden consultarse en la Memoria Académica del https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/memoria/documentacion/Facultad-CCSS_15-16_rev.pdf</p>
--	--	--	------------------------	------------------------	---------	---

Código Seguro de verificación:G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirma.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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	24/25



G6/16UbcncWJxy9IO3ZHXg==

Acciones 5, 6 y 7 del PAM (Oportunidad des de Meroja 9)		2015/2016 y siguientes	2015/2016 y siguientes	Cerrada/ En proceso	Anualmente año se celebran Encuentros de Evaluación de prácticas con los equipos de tutores externos y supervisor@s/ tutores académico@s. Los diferentes encuentros pueden consultarse en https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/practicas/Practicas_Secccion&menuid=&vE= A lo largo del curso 2016-17 se han desarrollado las siguientes actividades relacionadas con las Prácticas Externas y de Campo de la Facultad de Ciencias Sociales detalladas en la Memoria Académica del Centro del curso 2015/2016 (publicada en https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/memoria/documentacion/Facultad-CCSS_15-16_rev.pdf) y 2016/2017 (pendiente de publicar)
Acción 10 del PAM (Oportunidad des de Mejora 9)		Diciembre de 2015	2015/2016	Cerrada	Se ha diseñado e implementado una investigación para hacer un diagnóstico del estado de la cuestión de las prácticas a partir del cual realizar propuestas de mejoras respecto a la organización y resultados de las prácticas externas realizadas por parte del alumnado. Los resúmenes de los informes de resultados están disponibles en: https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/practicas/Practicas_Secccion/14_98544970426_avance_estado_de_la_cuestion_prxtcticas_edts_doble_x2x.pdf https://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/practicas/Practicas_Secccion/14_98544980428_avance_estado_de_la_cuestixn_prxtcticas_ts_doble.pdf

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

Código Seguro de verificación:G6 / 16UbcncWJxy9IO3ZHXg==. 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	JUAN MIGUEL GOMEZ ESPINO	FECHA	20/11/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	25/25



G6 / 16UbcncWJxy9IO3ZHXg==