



## Índice

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

| Resumen de ediciones |                 |  |
|----------------------|-----------------|--|
| Número               | Fecha           | Motivo de modificación   |
| 00                   | 12/02/08        | Edición inicial  |
| 01                   | 22/06/2010      | Incorporación sugerencias ANECA-AGAE   |
| 02                   | 30/06/2014      | Revisión de las competencias, desarrollo y flujograma por la implantación del Buzón de IRS de la UPO   |
| 00                   | Curso 2017/2018 | Modificación del número de edición<br>Recodificación del procedimiento pasando de PA07 a PA05<br>Revisión desarrollo<br>Modificación de la evidencia PA07-CC-E02 |

| Elaborado por:   | Revisado por:  |
|--|--|
| D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Teresa Terrón Caro<br>Vicedecana de Calidad, Innovación y Coordinación Docente | D <sup>a</sup> . Esther Atencia Gil<br>Directora del Área de Calidad |
| Aprobado por:  |  |
| D <sup>a</sup> Rosa María Díaz Jiménez<br>Decana de la Facultad de Ciencias Sociales                           |  |





- 1. Objeto:** El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, gestiona y revisa las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por parte de los grupos de interés.
- 2. Ámbito de aplicación:** Este procedimiento es de aplicación a todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por los Títulos de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- 3. Documentación de referencia/normativa:**

Normativa específica:

- ❖ Plan Estratégico de la Universidad.
- ❖ Plan Estratégico del Centro.
- ❖ Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Normas de funcionamiento de la Defensoría Universitaria y de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ 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. Accesible en <https://upo.gob.es/system/modules/com.saga.upo.sedelectronica.frontend/handler/download-alfresco-document.pdf?ref=87a5f0b7-703c-43a9-85db-c2758f5fa89e>
- ❖ Criterios y directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- ❖ Criterios y directrices del Programa AUDIT, de ANECA, para el diseño, implantación y certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC).
- ❖ Guía para la Certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las Universidades Andaluzas (Programa IMPLANTA – SGCC), de la Agencia Andaluza del Conocimiento/Dirección de Evaluación y Acreditación (AAC/DEVA).

#### **4. Definiciones:**

**Incidencia:** Sucesos que influyen en la prestación de los servicios del Centro.

**Reclamación:** Quejas o denuncias relacionadas con un supuesto mal funcionamiento de los servicios prestados por el Centro.

**Sugerencia:** Iniciativa que se estima oportuna para mejorar la eficacia en la prestación de los servicios del Centro.

**Felicitaciones:** Manifestación expresa de la satisfacción y/o agradecimiento experimentado por los servicios prestados por el Centro.



## 5. Responsabilidades:

**Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGICC):** Definir los canales a través de los cuales los Centros recibirán las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (IRSF) relacionadas con los servicios prestados. Incluir en la memoria académica anual de la UPO la estadística anual de IRSF así como la evaluación del seguimiento de los planes estratégicamente desplegados para dar respuesta a las mismas.

**Equipo de Dirección del Centro:** Publicitar los canales a través de los cuales se pueden recibir incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en el Centro y garantizar que se da respuesta a las mismas.

**Vicedecanato con competencia en Calidad (VC):** Tramitar y analizar las IRSF recibidas relacionadas con los servicios prestados por el Centro y sus Títulos de Grado comunicando al interesado/a la solución adoptada por el Centro o bien reenviarlas al Director/a del Departamento o Director/a del Servicio Administrativo responsable de la IRSF solicitándoles, en su caso, información sobre la solución adoptada. Comunicar anualmente a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro y a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título el registro de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas.

**Secretaría Académica del Centro.** Custodiar las reclamaciones que hayan llegado en formato papel y dar respuesta a las mismas. Difundir la información relacionada con este procedimiento.

**Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título (CGICT) y del Centro (CGICC):** Analizar anualmente todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el Centro y hacer un informe con propuestas de mejora.

**Junta de Centro:** Aprobar el informe que recoge las IRSF recibidas y, en su caso, las propuestas de acciones de mejora.

**Director/a del Departamento o Director/a del Servicio Administrativo:** Analizar las IRSF de su competencia y comunicar al interesado/a la solución adoptada.

**Área de Calidad:** Administrar técnicamente el Buzón de IRSF de la UPO, mediante la gestión de altas y bajas de buzones y gestores, la actualización del calendario de festivos, el seguimiento de recordatorios y la elaboración de informes de resultados.

**Órgano con competencias en Calidad:** Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

## 6. Desarrollo:

### 6.1. Definición de canales de recepción de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (IRSF).

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros es la responsable de definir los canales a través de los cuales se reciben las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en los Centros y en el Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

Una vez definidos estos canales, la Facultad de Ciencias Sociales a través de su Equipo de Dirección es la responsable de la publicitación de dichos canales.



Dichos canales se corresponden, al menos, con tres formas distintas de tramitación:

- **Tramitación electrónica:** se lleva a cabo a través de la página web del Centro en la que se encuentran disponibles enlaces para acceder a: 1) la información completa de este procedimiento, 2) la Instrucción para la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y 3) al Buzón IRSF-UPO del Centro, que es gestionado técnicamente por el Área de Calidad. El o la Vicedecana con competencia en Calidad gestiona personalmente las IRSF propias de la Facultad de Ciencias Sociales.
- **Tramitación convencional:** a través del Registro General de la Universidad, dirigiendo una instancia electrónica o en papel al/a la Decano-a y que será derivada por éste/a al/a la Secretaría Académica del Centro.
- **Tramitación en papel en las instalaciones del Centro:** mediante la cumplimentación de un formulario que será depositado en el buzón físico habilitado a tal efecto en el área administrativa del Centro que será derivado al Vicedecanato con competencia en Calidad del Centro.

## **6.2. Gestión del Buzón de IRSF de la Facultad de Ciencias Sociales**

El o la Vicedecana con competencia Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales recibe y analiza las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios prestados por el Centro y sus Títulos de Grado a través de todos los canales definidos.

- a) En caso de IRSF electrónicas recibidas a través del Buzón IRSF-UPO tramita las mismas siguiendo lo establecido en la Instrucción para la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- b) En caso de IRSF presentadas a través del Registro General de la Universidad o a través del buzón físico del Centro, tramita las mismas comunicando al interesado/a la solución adoptada por el Centro o, en caso de que no puedan ser solucionadas por el propio Centro, las reenvía al Director/a del Departamento o al Director/a del Servicio Administrativo competente en la materia, quienes procederán a su resolución siguiendo lo establecido en la Instrucción para la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades de la UPO.

En el caso de que la IRSF reenviada esté relacionada con los Títulos del Centro, la Secretaría Académica del Centro o el Vicedecanato con competencia en Calidad, según a quien corresponda la gestión, solicitarán información de la solución adoptada.





Con periodicidad anual, el o la Vicedecana con competencia en Calidad del Centro comunica a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro y a la Comisión de Calidad del Título las IRSF presentadas por los usuarios/as durante ese periodo y se procederá a elaborar una breve estadística, así como un informe del citado análisis, del que dará conocimiento a la Junta de Centro.

En el caso de que se detecte un área de los servicios prestados por el Centro en el que se concentren reclamaciones, la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro realiza una propuesta de planificación de acción o acciones de mejora del servicio prestado por el Centro, que ha de ser discutida y aprobada por la Junta de Centro.

Finalmente, si la persona que ha interpuesto la incidencia, reclamación o sugerencia no está conforme con la solución adoptada podrá acudir a instancias superiores como la Defensoría Universitaria o la Inspección de Servicios.

El/la Vicedecana con competencia en Calidad del Centro llevará un registro de todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas, tramitadas y registradas en el Buzón de IRSF de su Centro, independientemente del canal de entrada de las mismas.

#### **7. Medidas, análisis y mejora continua:**

Anualmente, el o la responsable de calidad realiza un informe en el que analiza las IRSF recibidas, así como la evaluación del seguimiento de los planes estratégicamente desplegados para dar respuesta a las mismas. Los aspectos más relevantes de este informe se presentan en la Junta de Facultad y se envía a los/as Responsables y Comisiones de Calidad de los Títulos, a los Vicerrectorados competidos según la naturaleza de las IRSF y al Comité de Calidad a través del órgano con competencias en Calidad de la UPO. Este informe es una entrada del procedimiento "PE04 Medición, análisis y mejora continua".

#### **8. Evidencias:**

| <b>Código</b>     | <b>Identificación de la evidencia</b>  | <b>Soporte de archivo</b> | <b>Responsable custodia</b> | <b>Tiempo de conservación</b> |
|-------------------|--|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| PA05-CC-E01-XX-XX | Libro de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del Centro | Informático               | VC del Centro               | 6 años                        |
| PA05-CC-E02-XX-XX | Informe anual analizando IRSF y seguimiento de las propuestas de mejora      | Informático               | VC del Centro               | 6 años                        |





**9. Rendición de cuentas:**

El/la Responsable de Calidad y Planificación del Centro difundirá las estadísticas y las acciones de mejora realizadas o en curso relacionadas con las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas de manera eficaz a toda la sociedad en general siguiendo para ello el procedimiento "PC14-FCS: Información Pública".

**10. Diagrama de Flujo**





## Índice

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

| Resumen de ediciones |                 |   |
|----------------------|-----------------|---|
| Número               | Fecha           | Motivo de modificación  |
| 00                   | 12/02/2008      | Edición inicial   |
| 01                   | 18/05/2010      | Incorporación sugerencias ANECA-AGAE  |
| 02                   | 30/06/2014      | Revisión de Responsabilidades, desarrollo y de la descripción de las evidencias   |
| 03                   | 19/10/2015      | Incluir la memoria de Modificación de los títulos   |
| 00                   | Curso 2017/2018 | Modificación del número de edición<br>Categorización a procedimiento de Centro<br>Revisión desarrollo y Medición, análisis y mejora continua<br>Modificación de las evidencias E02 y E03, eliminación de la evidencia E04 y reenumeración de la E05<br>Traslado de la Memoria de Modificación al PC02 |

| Elaborado por:   | Revisado por:  |
|--|--|
| D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Teresa Terrón Caro<br>Vicedecana de Calidad, Innovación y Coordinación Docente | D <sup>a</sup> . Esther Atencia Gil<br>Directora del Área de Calidad |
| Aprobado por:  |  |
| D <sup>a</sup> Rosa María Díaz Jiménez<br>Decana de la Facultad de Ciencias Sociales                           |  |





- 1. Objeto:** El objeto del presente procedimiento es establecer cómo se diseña la oferta formativa de Grado de los Centros propios y adscritos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- 2. Ámbito de aplicación:** Este procedimiento será de aplicación a todos los nuevos programas formativos de Grado del Centro de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- 3. Documentación de referencias/normativas:**

Normativa general (ver Anexo Normativa de carácter general)  
Normativa específica:

- ❖ Protocolo para la elaboración de memorias de Títulos de Grados del Vicerrectorado con competencia en docencia de Grado.
- ❖ Manual del SGIC de la Facultad de Ciencias Sociales de la universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Plan Estratégico del Centro.
- ❖ Criterios y directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- ❖ Criterios y directrices del Programa AUDIT, de ANECA, para el diseño, implantación y certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC).
- ❖ Guía para la Certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las Universidades Andaluzas (Programa IMPLANTA – SGCC), de la Agencia Andaluza del Conocimiento/Dirección de Evaluación y Acreditación (AAC/DEVA).

#### **4. Definiciones:**

**Memoria de verificación:** memoria que configura el proyecto del título oficial que deben presentar las universidades para su correspondiente verificación. Debe ser única para cada título y, en caso de que se oferte en más de un Centro, debe incluir las especificidades de cada uno.

#### **5. Responsabilidades**

**Decano/a:** Dirigir el proceso de diseño de la oferta formativa del Centro y hacer un llamamiento público para la participación en la redacción de cada nuevo Plan de Estudios.

**Equipo de Dirección del Centro:** Determinar las líneas estratégicas del Centro en relación con la oferta formativa.

**Junta de Centro:** Nombrar la Comisión de Planes de Estudios y la Comisión Técnica de Redacción para cada Plan de Estudios del Centro, aprobar las memorias de solicitud de verificación de los nuevos títulos y enviarlas al Vicerrectorado con competencia en Docencia de Grado.





**Comisión de Planes de Estudio del Centro:** Definir la oferta formativa en términos competenciales.

**Comisiones Técnicas de Redacción de Planes de Estudio:** Elaborar las memorias de solicitud de verificación del Plan de Estudios correspondiente.

**Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título:** Analizar la adecuación del título de Grado correspondiente para garantizar su calidad.

**Vicerrectorado con competencia en docencia de Grado:** Definir y publicar el protocolo para la elaboración de memorias de Títulos de Grado.

**Vicedecanato con competencia en Calidad (VC):** Difusión de la oferta formativa de Grado del Centro.

## 6. Desarrollo:

El Vicerrectorado con competencia en Docencia de Grado establece el procedimiento a seguir para la elaboración y aprobación de las propuestas de Títulos Oficiales de Grado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el documento "Protocolo para la elaboración de Grados" cuyo resumen se muestra a continuación:

El Equipo de Dirección del Centro determina las líneas estratégicas del Centro en relación con la oferta formativa. La Junta de Centro nombra la Comisión de Planes de Estudio del Centro entre cuyas funciones principales se encuentran la definición de la oferta formativa del Centro en términos de objetivos y competencias. En el caso de que el Centro únicamente vaya a ofertar un título de Grado la Junta de Centro actúa como Comisión de Planes de Estudio. Además, la Junta de Centro nombra una Comisión Técnica de Redacción de Planes de Estudio por cada Grado que el Centro vaya a ofertar.

La Comisión de Planes de Estudio, o en su defecto la Junta de Centro, define los objetivos de la oferta formativa del Centro y se asegura de: que estén alineados con la estrategia institucional y con niveles de referencia externos, que estén explicitados los resultados de aprendizaje, que su diseño permita una evolución continua de los/as estudiantes y que incluyan el volumen de trabajo previsto de los/as estudiantes y la posibilidad de que realicen prácticas bien estructuradas en los casos que procedan.

Una vez que la Comisión de Planes de Estudio o en su defecto la Junta de Centro haya definido los objetivos de la oferta formativa del Centro, el Decano/a hace un llamamiento público a todos los Departamentos de la Universidad Pablo de Olavide para su posible participación en las Comisiones Técnicas de Redacción de cada Plan de Estudios de dicho Centro.

La Comisión de Planes de Estudio o en su defecto la Junta de Centro invita a participar en la Comisión Técnica de Redacción de Planes de Estudios a aquellas áreas de conocimiento que han mostrado su interés mediante escrito razonado y puedan realizar aportaciones acordes con los objetivos del grado en cuestión.

La Comisión Técnica de Redacción de cada Plan de Estudios elabora la memoria para la solicitud de la verificación de títulos oficiales. Esta Comisión recopila la opinión de los agentes externos (estudiantado, egresados/as y empleadores/as)





utilizando las herramientas que considere más eficaces y la tiene en cuenta antes de elevar la memoria a la Junta de Centro para su aprobación si procede.

La memoria de Verificación de un nuevo título se aprueba por Junta de Centro y el equipo de dirección del Centro envía dicha memoria al Vicerrectorado con competencia en Docencia de Grado según lo establecido en el procedimiento "PE02: Diseño de la oferta formativa de la Universidad". Tras la implantación y el proceso de revisión y mejora continua (PC02 y PE04) el título puede sufrir modificaciones que son tramitadas según las instrucciones del Vicerrectorado con competencia en docencia de Grado.

### 7. Medidas, análisis y mejora continua:

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de cada Título de Grado, de forma anual y una vez aprobado el Título de Grado, analiza la adecuación del título de Grado correspondiente siguiendo para ello el procedimiento "PC02 Revisión y mejora de los programas formativos". Realiza además un seguimiento del desarrollo de dicho título a través del procedimiento "PE04: Medición, análisis y mejora continua" elaborando un informe de seguimiento anual que incluye un Plan anual de mejoras. En caso de que tras la revisión del programa formativo se establezca la necesidad de presentar una memoria de Modificación del mismo, el Centro coordina esta tarea según las directrices del Vicerrectorado con competencia en Docencia de Grado y de la Agencia de Evaluación externa.

### 8. Evidencias:

| Código            | Identificación de la evidencia   | Soporte de archivo  | Responsable custodia        | Tiempo de conservación |
|-------------------|--|---------------------|-----------------------------|------------------------|
| PC01-CT-E01-XX-XX | Acta Junta de Centro nombramiento Comisión Planes de Estudio y Comisión Técnica de Redacción de Planes de Estudio                | Papel o Informático | Equipo de Dirección         | 6 años                 |
| PC01-CT-E02-XX-XX | Acta de la Comisión de Planes de Estudio, o de la Junta de Centro, con la definición oferta formativa en términos competenciales | Papel o Informático | Secretario/a de la Comisión | 6 años                 |
| PC01-CT-E03-XX-XX | Participación de los grupos de interés   | Papel o Informático | Equipo de Dirección         | 6 años                 |
| PC01-CT-E04-XX-XX | Acta Junta de Centro aprobación Memoria VERIFICA presentada al Vicerrectorado con  | Papel o Informático | Equipo de Dirección         | 6 años                 |



|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA DE LA<br/>FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES</b> | <b>Código:<br/>PC01-FCS</b> |
|---|--|-----------------------------|

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  | competencia en<br>Docencia (incluida en el<br>Acta la Memoria de<br>Verificación) |  |  |  |
|--|---|--|--|--|

### 9. Rendición de Cuentas:

El Decano/a y, por delegación de éste/a el/la Vicedecano/a con competencia en Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales se asegura de que se difunde de forma eficaz a la sociedad en general la oferta formativa de Grado del Centro siguiendo para ello el procedimiento "PC14 Información Pública" y rinde cuentas del procedimiento en la Junta de Facultad del Centro.

### 10. Diagrama de Flujo

