

POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO SAN ISIDORO 2019/2021

El presente documento constituye una concreción de la política de calidad del Centro Universitario San Isidoro en el marco de su adscripción a la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. Tal política se alinea con el Plan Estratégico del Centro, y parte de los Estatutos de la Universidad, reflejándose en la Carta de Servicios, en el Manual de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro Universitario (MSAIC) y en el Manual de Procedimientos del SAIC y sus Títulos.

La Política de Calidad de la UPO se concreta en el Título VII, de la Calidad, de los **Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide**, de Sevilla (<https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/politica-de-calidad/>). En particular, su artículo 175 “Calidad del servicio público universitario”, dispone:

“1. La calidad es objetivo prioritario en el funcionamiento de todos los servicios que presta la Universidad. A tal efecto, la Universidad procurará el mayor aprovechamiento de los recursos, la máxima eficacia en la gestión y la excelencia en su actividad docente e investigadora, garantizando la transparencia en la actuación, la coordinación de órganos y funciones y la competitividad de su oferta educativa.

2. Todos los órganos, Centros, Departamentos, así como las Áreas y Unidades administrativas y los servicios, adoptarán, en el marco de las disposiciones previstas en los presentes Estatutos y dentro de sus respectivas competencias, las medidas necesarias para fomentar la calidad del servicio público universitario.

3. Asimismo todos los órganos, Centros, Departamentos, así como las Áreas y Unidades administrativas y los servicios, están obligados a colaborar con los procedimientos de mejora, control y evaluación de la calidad, debiendo ajustar su actuación a las directrices marcadas por los órganos universitarios competentes en esta materia”.

En el artículo 56 del Título VIII (de la Calidad) del **Reglamento de Régimen Interno del Centro Universitario San Isidoro**, se establece lo siguiente.

*“1. El Centro Universitario San Isidoro se regirá por las normas relativas a la calidad, contempladas en el Título VII de los Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en todo aquello en lo que le resulte de aplicación. Deberá adaptar a su contexto el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. **El Centro, adoptará las medidas necesarias para fomentar la calidad del servicio público universitario y colaborará con los procedimientos de mejora, control y evaluación de la calidad, debiendo ajustar su actuación a las directrices marcadas por los órganos de la Universidad de adscripción competentes en esta materia”.***

En la Disposición Sexta del **Convenio de Adscripción** del Centro Universitario San Isidoro a la Universidad Pablo de Olavide, se recoge el compromiso del Centro Adscrito para adaptar a su contexto el Sistema de garantía de calidad de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla:

“1. Con objeto de garantizar la calidad de la enseñanza y establecer criterios y mecanismos de mejora continua, facilitando así la evaluación y acreditación de los títulos, el Centro Adscrito adaptará a su contexto el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

2. En particular, el Centro Adscrito asume el compromiso de calidad que se deriva del Título Séptimo de los Estatutos de la Universidad, en todo aquello en lo que le resulte de aplicación y, concretamente, adoptará las medidas necesarias para fomentar la calidad del servicio público universitario y se comprometerá a la implantación de los procedimientos de seguimiento y mejora contemplados en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Pablo de Olavide.”

El compromiso con el aseguramiento de la calidad figura asimismo en las evidencias fundacionales de la implantación del sistema, según **declaración firmada por el Director del Centro Universitario**, que consta como Anexo I del Manual SAIC y sus Títulos.

La Misión, política y objetivos de Calidad del Centro Universitario San Isidoro quedan reflejados además, en su **Carta de Servicios**, publicada en BOJA:

“La Misión del Centro Universitario San Isidoro (CSI), adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, es la de actuar como un espacio educativo de formación superior mediante la organización y gestión, de forma sistemática, eficiente, y en un contexto de calidad, de todos los programas formativos correspondientes a las titulaciones que ofrece, así como de los servicios vinculados al desarrollo de la actividad docente que se recogen en la Carta de Servicios.

El Centro pretende mostrarse como una institución de referencia en el ámbito universitario que presta un servicio a la sociedad en el ámbito de la docencia e investigación, con una clara apuesta por el fomento de la cultura emprendedora, creatividad, movilidad, innovación e internacionalización de los alumnos, favoreciendo con ello su inserción y desarrollo profesional, así como la formación a lo largo de toda la vida.

El Centro Universitario San Isidoro es un lugar de reflexión y pensamiento crítico comprometido con la contribución al progreso, con la enseñanza en el respeto a los derechos fundamentales y libertades públicas, con el fomento de la solidaridad, la igualdad de género y los valores humanos y con la respuesta a las necesidades y problemas de la sociedad contemporánea”.

El diseño del Sistema de Aseguramiento interno de la calidad es un elemento esencial en la política y en las actividades formativas del Centro. El objetivo último del mismo es **garantizar de modo responsable la calidad de todas las titulaciones, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, los programas formativos, que han de estar basados en las necesidades y expectativas de los grupos de interés, a los que se debe mantener puntualmente informados siguiendo un Plan de Comunicación para el rendimiento de cuentas, manteniendo el SGIC permanentemente actualizado.**

Con ello, el Centro pretende:

- Responder al compromiso con la satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en el Centro
- Incorporar estrategias de mejora continua en el Centro.

Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de la Enseñanza Superior dando respuesta a los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG) , actualizados en 2015.

En particular, se garantiza la defensa de la libertad académica, un comportamiento ético, la lucha contra el fraude académico y la prevención de la intolerancia y la discriminación de los estudiantes y de su personal, mediante los siguientes mecanismos:

- Reconocimiento normativo de tales objetivos.
- Acciones desarrolladas por la oficina para la igualdad y Servicio de Atención a la Diversidad Funcional de la Universidad, en coordinación con el Centro.
- Acciones desarrolladas por la Defensoría Universitaria de la Universidad.
- Acciones desarrolladas en base a incidencias, reclamaciones o sugerencias que llegan a través del Buzón de IRSF del Centro.
- Acciones desarrolladas por el equipo de Dirección.
- Herramientas contra el fraude académico a disposición de la comunidad universitaria.

De las acciones correspondientes se dará cuenta al Consejo de Gobierno del Centro.

En línea con el objetivo básico y objetivos generales de la política de calidad, se identifican los siguientes objetivos estratégicos recogidos en su Carta de Servicios:

1. Consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política pública y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles, como compromiso con el aseguramiento de la calidad.
2. Garantizar el diseño y mejora continua de los programas formativos, atendiendo a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

3. Favorecer la orientación, el aprendizaje y la participación de los estudiantes, en los programas formativos, de acuerdo con su diversidad, garantizar su movilidad e integración profesional, y que la evaluación del estudiante refleje este enfoque.
4. Garantizar que el personal académico puede cumplir adecuadamente con las funciones que le son propias y mejorar de forma continua su desempeño.
5. Gestionar adecuadamente y mejorar continuamente los servicios y recursos para el aprendizaje y apoyo de los estudiantes.
6. Medir y analizar los resultados de la formación y la satisfacción de los grupos de interés y usar la información pertinente para la gestión eficaz de los programas y otras actividades.
7. Garantizar la información pública de forma transparente y fiable a los grupos de interés y a la sociedad en general, siguiendo un plan de comunicación para el rendimiento de cuentas.
8. Realizar el seguimiento continuo y la evaluación periódica de los programas y actividades.
9. Someterse al aseguramiento externo de la calidad cíclico.
10. Establecer y aplicar normas preestablecidas y públicas que abarquen todas las fases del ciclo de vida del estudiante, por ejemplo, admisión, progreso, reconocimiento y certificación del estudiante.

PROCESOS DEL SAIC Y SUS TÍTULOS PARA LA MEJORA CONTINUA

Atendiendo a los objetivos estratégicos de calidad, para la mejora continua, el Centro tiene establecidos procesos específicos basados en criterios de calidad, recogidos en el Manual de Procedimientos del SAIC del Centro <http://centrosanisidoro.es/calidad/manual-de-procedimientos-del-sgic-y-sus-titulos/>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS E INDICADORES

Los objetivos estratégicos antes expuestos, a través de los procedimientos vinculados a los criterios o directrices correspondientes, se concretan en objetivos específicos vinculados a indicadores del SAIC o a compromisos e indicadores de la Carta de Servicios, que se miden anualmente.

Objetivos Estratégicos	Indicadores Carta de Servicios e indicadores incluidos en el Anexo II del Manual del SAIC y sus Títulos, asociados a cada objetivo.
Objetivo Estratégico 1	CS 18.1. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la accesibilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.
	CS 18.2. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.
	CS 14.4. Fecha del Acta de la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro aprobando Informe de adecuación y mejora del SGIC del Centro.
Objetivo Estratégico 2	PE05-IN01: Nº de No conformidades menores detectadas en las auditorías internas realizadas en el Centro.
	PE05-IN02: Nº de No conformidades mayores detectadas en las auditorías internas realizadas en el Centro.
	PE05-IN03: Nº de No conformidades subsanadas con respecto a la auditoría anterior.
	CS 5: Porcentaje de titulaciones con Informe anual de seguimiento elaborado en Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título, a más tardar, en el mes de febrero siguiente al curso cuyo seguimiento se contempla.
Objetivo Estratégico 3	PC04-IN01: Porcentaje de estudiantes admitidos en primera opción sobre el total de estudiantes de nuevo ingreso.
	PC04-IN02: Variación del número de matrículas de nuevo ingreso.
	PC04-IN03: Relación de estudiantes preinscritos en primera opción sobre plazas ofertadas.
	PC04-IN04: Porcentaje de estudiantes que accede al título con puntuación igual o superior al 60% de la puntuación máxima según la modalidad de acceso.
	PC04-IN05: Porcentaje de mujeres y hombres entre estudiantes de nuevo ingreso.
	PC04-IN06: Nivel de satisfacción del estudiantado participante en las Jornadas de Puertas Abiertas.
	PC04-IN07: Relación oferta/demanda en las plazas de nuevo ingreso.
	PC05-IN01: Grado de satisfacción del alumnado con la orientación académica (ítem 1 de la encuesta de satisfacción).

	PC05-IN02: Grado de satisfacción del alumnado con la orientación profesional (ítem 2 de la encuesta de satisfacción).
	PC07-IN01: Número de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el buzón IRS, relacionadas con evaluación del aprendizaje
	PC07-IN02: Porcentaje de asignaturas relacionadas con reclamaciones relativas a la evaluación del aprendizaje, recibidas en el buzón IRSF.
	PC08-IN01: Porcentaje de estudiantes de salida por título que participan en programas de movilidad internacional.
	PC08-IN02: Porcentaje de estudiantes de entrada por título que participan en programas de movilidad internacional.
	PC08-IN03: Relación de estudiantes por título que solicitan plaza en programas de movilidad internacional ofertados por título con respecto a las plazas ofertadas por título.
	PC08-IN04: Grado de satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad internacional.
	PC08-IN05: Porcentaje de estudiantes de salida por título que participan en programas de movilidad nacional.
	PC08-IN06: Porcentaje de estudiantes de entrada por título que participan en programas de movilidad nacional.
	PC08-IN07: Relación de estudiantes del CSI que solicitan plaza en programas de movilidad nacional con respecto a las plazas ofertadas por título.
	PC08-IN08: Relación de estudiantes del Título que solicitan plaza en programas de movilidad internacional ofertados por el Centro con respecto a las plazas ofertadas por el Centro.
	PC09-IN01: Grado de satisfacción de los/as estudiantes con las prácticas realizadas.
	PC09-IN02: Grado de satisfacción de los/as empleadores con las prácticas realizadas.
	PC09-IN03: Número de empresas e instituciones que ofertan plazas para el desarrollo de prácticas.
	PC09-IN04: Número de plazas por estudiante matriculado/a.
	PC09-IN05: Grado de satisfacción del alumnado con los tutores académicos de prácticas externas.
	CS 3.1: Fecha de publicación de los horarios de las titulaciones en la web del Centro.
	CS 3.2: Fecha de publicación del calendario académico del Centro en la web.
	CS 3.3: Porcentaje de exámenes para los que se ha publicado el lugar y la hora de celebración en cada titulación del Centro, en cada curso académico, al menos cinco días hábiles antes del inicio del período de exámenes.
	CS 4: Porcentaje de Guías Docentes de las titulaciones del Centro publicadas en la Web al menos una semana antes del inicio del periodo de matrícula.
	CS 6: Porcentaje de asignaturas con difusión de las calificaciones, una vez firmadas las actas definitivas, dentro del plazo previsto en el calendario académico.
	CS 10.1: Relación entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en las mismas.
	CS 10.2: Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción sobre las prácticas por parte del alumnado.
	CS 10.3: Número de eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones.
	CS 11.1: Ratio entre las plazas ofertadas en movilidad y las solicitadas.
	CS 11.2: Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado sobre la movilidad.
Objetivo Estratégico 4	PA02-IN01: Porcentaje de profesores/as a tiempo completo
	PA02-IN02: Porcentaje de profesores/as a tiempo parcial
	PA02-IN03: Porcentaje de profesores/as doctores
	PA02-IN04: Porcentaje de créditos impartidos por doctores.
	PA02-IN05: Satisfacción del PDI del Título con el Plan Anual de Formación (ítem encuesta de satisfacción PA07).
	PA02-IN06: Porcentaje de profesores evaluados en el Programa de Evaluación de la Actividad Docente en las convocatorias del curso académico.
	PA02-IN07: Porcentaje de profesores evaluados positivamente en el Programa de Evaluación de la Actividad Docente en las convocatorias del curso académico.
	PA02-IN08: Porcentaje de profesores evaluados negativamente en el Programa de Evaluación de la Actividad Docente en las convocatorias del curso académico.
	PA02-IN09: Porcentaje de profesores con excelencia docente en el Programa de Evaluación de la Actividad Docente en las convocatorias del curso académico.
	PA02-IN10: Porcentaje de profesorado del título con Informe individual vigente de Evaluación de la actividad docente positivo.
	PA02-IN11: Porcentaje de profesorado del título con Informe individual vigente de Evaluación de la actividad docente negativo.
	PA02-IN12: Porcentaje de profesorado del título con Informe de Mención de Excelencia vigente.
	CS1: Media del tiempo transcurrido entre la recepción de un correo y su respuesta
	CS2: Porcentaje de títulos que celebran, al menos, dos reuniones, una de programación y otra de seguimiento de las enseñanzas por cada semestre.
	CS 17.2: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.

	CS 17.4: Fecha de aprobación del Plan de Mejora e Innovación docente para el Personal Docente e Investigador.	
Objetivo Estratégico 5	PA04-IN01: Estudiantes por puesto de lectura.	
	PA04-IN02: Variación anual de los fondos bibliográficos (monografías y revistas).	
	PA04-IN03: Metros cuadrados construidos por usuario.	
	PA04-IN04: Estudiantes por PC de uso público.	
	PA04-IN05: Grado de cobertura de redes de comunicación inalámbrica.	
	PA04-IN06: Número de ejemplares adquiridos.	
	PA04-IN07: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos).	
	PA04-IN08: Número de títulos disponibles.	
	PA04-IN09: Grado de satisfacción del alumnado con las infraestructuras (encuesta de satisfacción)	
	PA04-IN10: Grado de satisfacción del profesorado con las infraestructuras (encuesta de satisfacción)	
	CS 7: Fecha de publicación de aulas y espacios para actividades académicas en la web del Centro.	
	CS 9.1. Tiempo medio en la remisión al/a la Responsable de planificación y calidad del Centro, de respuesta sobre las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en el Buzón IRSF sobre el Servicio	
	CS 9.2. Porcentaje de asignaturas con listados de alumnado disponibles para el PDI a partir de 3 días hábiles siguientes a la finalización del período establecido para matriculación.	
	CS 9.3. Porcentaje de certificados académicos expedidos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud.	
	CS 12.1: Tiempo medio de respuesta a las propuestas de compra realizadas.	
	CS 12.2: Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado de Grado.	
	CS 13.1: Número de actividades complementarias deportivas en el Centro para participación de la comunidad académica, realizadas anualmente.	
	CS 13.2: Poner a disposición de la comunidad académica el gimnasio del Centro 15 horas a la semana, durante el período lectivo.	
	CS 15: Tiempo medio de comunicación a los interesados/as de las concesiones y/o denegaciones de Ayudas del PPI.	
	CS 16.1. Tiempo medio de difusión de las actas de los órganos colegiados.	
	CS16.2. Tiempo medio de expedición de los certificados correspondientes desde su solicitud.	
	CS 17.2: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.	
	CS 17.3. Fecha de presentación a Gerencia del Programa de formación para el Personal de Administración y Servicios.	
	CS 19: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del Servicio de Informática y TIC.	
	CS 20: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal de Administración y Servicios.	
	Objetivo Estratégico 6	PC12-IN01: Tasa de rendimiento.
PC12-IN02: Tasa de abandono.		
PC12-IN03: Tasa de eficiencia.		
PC12-IN04: Tasa de graduación.		
PC12-IN05: Tasa de éxito		
PC12-IN06: Grado de satisfacción del egresado/a con las competencias adquiridas (media de los ítems 4 al 8 de la encuesta).		
PC12-IN07: Grado de satisfacción del empleador/a con las competencias adquiridas (ítem 2 de la encuesta).		
PA07-IN01: Nivel de satisfacción global del alumnado con el Centro y el Título.		
PA07-IN02: Nivel de satisfacción global del profesorado con el Centro y el Título.		
PA07-IN03: Nivel de satisfacción global del PAS con el Centro y el Título.		
PA07-IN04: Nivel de satisfacción global de los Egresados con el Centro y el Título.		
PA07-IN05: Nivel de satisfacción global de los Empleadores con el Centro y el Título.		
PA07-IN06: Nivel de satisfacción de los/as estudiantes con la docencia.		
PC11-IN01: Tasa de inserción laboral por curso académico y Título		
PC11-IN02: Número de egresados/as por curso académico y Título		
CS 14.1. Fecha de remisión a la Subdirección de Calidad del Centro de los informes de perfil de nuevo ingreso.		
CS 14.2. Fecha de remisión a la Subdirección de Calidad del Centro de los informes de satisfacción de los grupos de interés con el Centro y sus Títulos de Grado.		
CS 14.3. Media del tiempo transcurrido entre la recepción de la incidencia, reclamación y/o sugerencia y su respuesta.		
Objetivo Estratégico 7		PC14-IN01: Grado de satisfacción del alumnado con la IPD
		PC14-IN02: Grado de satisfacción del profesorado con la IPD
	PC14-IN03: Grado de satisfacción del PAS con la IPD	
	PC14-IN04: Grado de satisfacción del empleador/a con la IPD	
	CS 18.1. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la accesibilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.	
CS 18.2. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.		

	CS 18.3. Variación anual del número de seguidores del perfil institucional del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales.
Objetivo Estratégico 8	5. Porcentaje de titulaciones con Informe anual de seguimiento elaborado en Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título, a más tardar, en el mes de febrero siguiente al curso cuyo seguimiento se contempla.
Objetivo Estratégico 9	5. Porcentaje de titulaciones con Informe anual de seguimiento elaborado en Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título, a más tardar, en el mes de febrero siguiente al curso cuyo seguimiento se contempla.
Objetivo Estratégico 10	PC03-IN01: Número de plazas ofertadas.
	PC03-IN02: Grado de cobertura de las plazas.
	PC03-IN03: Tiempo medio de resolución de solicitudes de reconocimiento de créditos relacionado con la movilidad de estudiantes.
	PC03-IN04: Tiempo medio de resolución de solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos (a excepción de los referidos a movilidad).
	PC03-IN05: Tiempo medio transcurrido desde la presentación de la solicitud del Título Oficial hasta su envío a imprenta.
	CS 8: Tiempo medio de resolución de las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS ANUALES INCLUIDOS EN LOS PLANES DE MEJORA

El análisis y valoración de los resultados alcanzados con la medición de los indicadores relativos a los objetivos estratégicos del SAIC y compromisos de la Carta de Servicios, se concreta en el Informe anual de Seguimiento de los Títulos y en el seguimiento anual de la Carta de Servicios y dan lugar a las acciones de mejora para cada año (objetivos específicos de calidad) y al seguimiento de la implantación de tales Planes de mejora.

En la página web del Centro Universitario San Isidoro (<http://centrosanisidoro.es/calidad/seguimiento-los-grados/>) se encuentran disponibles los Informes de Seguimiento de los Títulos, así como sus Planes de mejora.

Los indicadores que se contemplan en la Carta de Servicios son empleados para la realización del Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios, disponible en la página web del Centro. (<http://centrosanisidoro.es/calidad/carta-de-servicios/>).

Los Informes de seguimiento de los Títulos de Grado, los Planes de Mejora y los Informes de Seguimiento de la Carta de Servicios, son muestra de la estrategia de mejora continua en el ámbito de la calidad a nivel de Centro y a nivel de Título, y reflejan su cultura de calidad.