

**ÍNDICE**

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

Resumen de revisiones		
Número de edición	Fecha	Motivo de modificación
E00	30/12/2014	Edición inicial

Elaborado por:	Revisado por:
D <sup>a</sup> Esther Atencia Gil Área de Calidad, Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla	D <sup>a</sup> . Consuelo Camacho Pereira Subdirectora de Calidad, Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla
Aprobado por:	
D. Cayetano Medina Molina Director Del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla	

Código Seguro de verificación:ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==. 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	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	04/02/2015
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==	PÁGINA 1/6
			
ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==			

**1. Objeto:** El objeto del presente procedimiento es definir cómo el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, garantiza que se miden y analizan todos los resultados, tomando medidas con el objeto de la mejora continua.

**2. Ámbito de aplicación:** Este procedimiento será de aplicación a los títulos de Grado que se imparten en el Centro Universitario San Isidoro.

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

Normativa general (ver Anexo Normativa de carácter general)

Normativa específica:

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

**4. Definiciones:**

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

**Acción de mejora:** toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

**5. Responsabilidades:**

**Responsable de Calidad y Planificación del CSI (RCP-CSI):** Recibir los valores de los indicadores de cada Título y distribuirlos a los/as Responsables de Calidad y Planificación de cada Título de Grado. Asimismo, recopilar los indicadores de la Carta de Servicios. Difundir los informes de seguimiento anuales.


**Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título (CGIC-TG):** Analizar los indicadores relacionados con los resultados del Título de Grado y hacer propuestas de mejora si procede.

**Comisión de Garantía Interna de Calidad del CSI (CGIC-CSI):** Analizar los indicadores relacionados con el Centro del SID y de la Carta de Servicios y hacer propuestas de mejora.

**Consejo de Gobierno CSI:** Aprobar el informe anual de seguimiento de todos los Títulos de Grado del Centro y aprobar el seguimiento de la Carta de Servicios del Centro.

**Área de Planificación, Análisis y Calidad CSI:** Asesorar en el seguimiento de la Carta de Servicios. Coordinar la recopilación de evidencias y resultados de indicadores necesarios para el seguimiento de los SGIC.

Código Seguro de verificación:ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==. 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	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	04/02/2015	
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==	PÁGINA	2/6
 ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==				

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

**6. Desarrollo:**

**6.1. Obtención y revisión de la información**

El Centro Universitario San Isidoro, en su labor de mejora continua de la formación que imparte, analiza anualmente los diferentes resultados que se obtienen de sus principales procedimientos y establece, si procede, propuestas para su mejora.

El/la Responsable de Calidad y Planificación del Centro recibe de los diferentes servicios administrativos del Centro, así como del Sistema de Información a la Dirección CSI, toda la información necesaria para dicho análisis.

**6.2. Análisis de resultados**

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título y la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro, hace anualmente un seguimiento de los planes de mejora aprobados en la anterior revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad. Asimismo, realizan un seguimiento de las acciones propuestas en la revisión de la Carta de Servicios del Centro y de los indicadores recogidos en ella.

Además, analizan los indicadores relacionados con la matriculación de los/as estudiantes (“PC03: Acceso, admisión y matriculación de estudiantes”), los perfiles de ingreso/egreso (“PC04: Perfiles de ingreso/egreso y captación de estudiantes”), adecuación del personal académico (“PA03: Captación y selección del personal académico y de administración y servicios”, “PA05: Evaluación del personal académico y de administración y servicios”), la movilidad de los/as estudiantes (“PC08: Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes”), las prácticas externas (“PC09: Gestión y Revisión de las prácticas externas”), la inserción laboral (“PC11: Gestión de la inserción laboral”), los resultados académicos (“PC12: Análisis de los resultados del aprendizaje”) y la satisfacción de los grupos de interés (“PA09: Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés”).

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro analiza anualmente las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro (“PA07: Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias”). Además analiza los indicadores generales relacionados con la gestión de títulos (“PA02: Gestión de expedientes y tramitación de Títulos”) y adecuación de recursos materiales (“PA06: Gestión de recursos materiales”).

Una vez aprobado el informe anual de seguimiento de todos los títulos de Grado del Centro y de seguimiento de la Carta de Servicios del Centro por el Consejo de Gobierno CSI, el/la Responsable de Calidad y Planificación del Centro Universitario San Isidoro, se encargará de remitir la información que pueda afectar a la Titulación de Grado, al/a la Responsable de Calidad y Planificación de dicha Titulación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y de no impartirse tal Titulación en dicha Universidad, el informe se remitirá al Vicerrectorado con competencias en Calidad.


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

PE04-CSI

E00-01/09/2014

Página 3 de 6

Código Seguro de verificación: ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==. 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	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	04/02/2015
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==	PÁGINA 3/6
 ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==			

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

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

El informe de seguimiento anual del Título y el informe de seguimiento anual de la Carta de Servicios debe ser aprobado por el Consejo de Gobierno del Centro Universitario San Isidro.

### 7. Medida, análisis y mejora continua

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de cada Título y la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro analizan los indicadores incluidos en los procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad, haciendo propuestas de mejora, si procede. La CGIC del Centro analiza además los indicadores de la Carta de Servicio haciendo propuestas de mejora si procede.

### 8. Relación de formatos asociados

PE04-F01: Informe de seguimiento de la Carta de Servicios del Centro.

PE04-F02: Informe de seguimiento anual del Título

### 9. Evidencias:

Código	Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación	Formato
PE04-CSI-CT-E01-XX-XX	Informe de seguimiento anual del Título	Papel o Informático	Responsable de Calidad y Planificación del Título	6 años	Sí
PE04-CSICT--E02-XX-XX	Informe de seguimiento Carta de Servicios	Papel o Informático	Responsable de Calidad y Planificación del Centro	6 años	Sí
PE04-CSI-CT-E03-XX-XX	Acta Consejo de Gobierno aprobando el Informe de seguimiento anual del Título	Papel o Informático	Responsable de Calidad y Planificación del Centro	6 años	No
PE04-CSI-CT-E04-XX-XX	Acta Consejo de Gobierno aprobando el seguimiento de	Papel o Informático	Responsable de Calidad y Planificación del Centro	6 años	No

PE04-CSI

E00-01/09/2014


Página 4 de 6

Código Seguro de verificación: ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==. 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	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	04/02/2015	
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==	PÁGINA	4/6



ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==

	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: PE04-CSI
--	---	---------------------

	la Carta de Servicios				
--	-----------------------	--	--	--	--

### 10. Rendición de cuentas

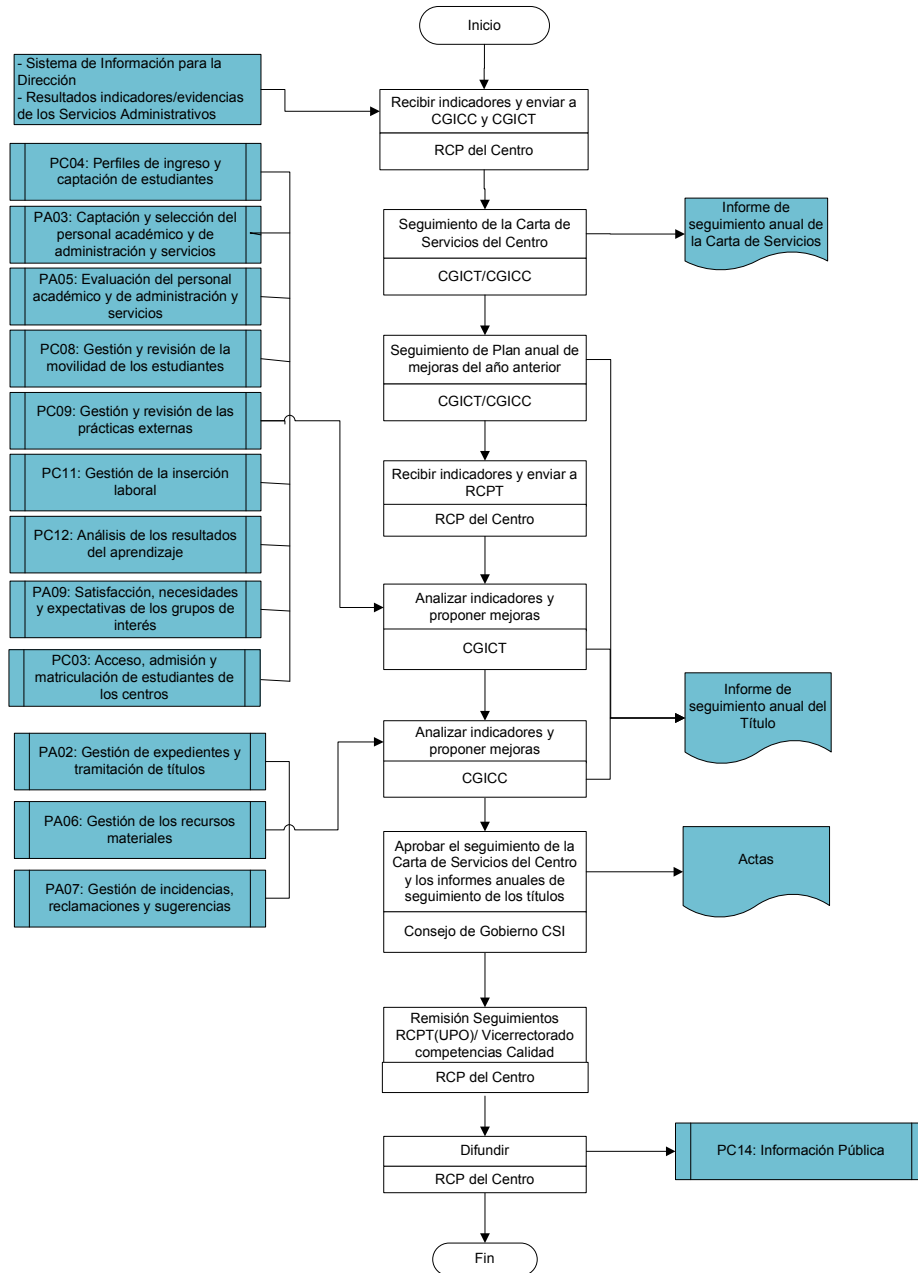
El/la Responsable de Calidad y Planificación del Centro Universitario San Isidoro difundirá los informes de seguimiento anuales de cada Título, y el seguimiento de la Carta de Servicios de forma eficaz a todos los grupos de interés y a la sociedad en general a través del procedimiento "PC14: Información pública"

### 11. Diagrama de flujos

Código Seguro de verificación:ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==. 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	CAYETANO MEDINA MOLINA CONSUELO CAMACHO PEREIRA ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	04/02/2015
ID. FIRMA	firma.upo.es	ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==	PÁGINA 5/6
 ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==			

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



Código Seguro de verificación: ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==. 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	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	04/02/2015	
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==	PÁGINA	6/6



ouQE9aQw+u4L73fa8tWRA==