

POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO SAN ISIDORO 2014/2018

El presente documento constituye un resumen 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 parte de los Estatutos de la Universidad y se refleja en la Carta de Servicios y en el Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario (MSGIC) y en el Manual de Procedimientos del SGIC y sus títulos. basado en el Sistema Abierto de Garantía de Calidad de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

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, reflejando su política y objetivo estratégico de calidad:

“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 de calidad figura asimismo en las evidencias fundacionales de la implantación del sistema, según **declaración firmada por el Director del Centro Universitario**, Anexo II Manual SGIC y sus Títulos.

La Misión y Política de Calidad del Centro Universitario San Isidoro se refleja en su **Carta de Servicios**, publicada en el BOJA 195 de 6 de octubre de 2015.

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

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

La presentación del SGIC establece el siguiente compromiso de calidad “**El Centro Universitario San Isidoro (CSI), tiene el firme compromiso de implantar un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del propio Centro y de los Títulos que en el mismo se imparten, siguiendo las directrices del Sistema Abierto de Garantía Interna de Calidad de los Centros y Títulos (SAGIC) de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), contribuyendo así a favorecer la mejora continua de las Titulaciones impartidas en el mismo, (...) garantizando un nivel de calidad que facilite su acreditación y el mantenimiento de la misma, y con objeto de cumplir con los requisitos exigidos en la normativa vigente. El Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro ha de permitir planificar la oferta formativa, hacer un seguimiento a su desarrollo (analizando las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora) así como definir e implantar, con la participación de todos los implicados/as, propuestas para la revisión y mejora continua del plan de estudios**”.

Este compromiso de calidad se concreta, en el Capítulo 1 del Manual del SGIC, en el siguiente objetivo básico y objetivos generales:

Objetivo básico que pretende alcanzar el SGIC del Centro Universitario, es **garantizar de modo responsable la calidad de todas las titulaciones de Grado, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, sus programas formativos que han de estar basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que deben mantener puntualmente informados siguiendo un Plan de Comunicación Institucional para el rendimiento de cuentas.**

Con ello se espera alcanzar los siguientes **objetivos generales**, de carácter estratégico, reflejados en el Sistema de Garantía Interna de Calidad (pág. 1 de la Presentación y pág. 4 del Capítulo 1 del MSGIC):

- *Responder al compromiso del Centro Universitario San Isidoro, con la satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.*
- *Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.*
- *Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones que se imparten en el Centro Universitario San Isidoro, como Centro adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.*

- *Incorporar estrategias de mejora continua en el Centro y en las titulaciones impartidas, garantizando un nivel de calidad que garantice su acreditación y el mantenimiento de las mismas.*
- *Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de la Enseñanza Superior.*
- *Permitir planificar la oferta formativa, hacer un seguimiento a su desarrollo (analizando las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora).*
- *Definir e implantar, con la participación de todos los implicados/as, propuestas para la revisión y mejora continua del plan de estudios.*

En línea con el objetivo básico y objetivos generales de la política de calidad, se identifican en los distintos capítulos del Manual los siguientes **objetivos estratégicos**, alineados con las Directrices del manual de procedimientos, a los efectos de su medición de su grado de cumplimiento a través de indicadores, en un proceso análisis, medición y mejora continua.

Directriz 1.1 Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos

Objetivo Estratégico 1. Garantizar la calidad de los programas formativos

Directriz 1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a sus estudiantes

Objetivo Estratégico 2. Favorecer de forma continua el aprendizaje de los estudiantes.

Directriz 1.3 Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico

Objetivo Estratégico 3. Garantizar que el personal puede cumplir adecuadamente con las funciones que le son propias.

Directriz 1.4 Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios

Objetivo Estratégico 4. Gestión adecuada y mejora continua de los servicios y recursos.

Directriz 1.5 Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados

Objetivo Estratégico 5. Medición resultados de la formación

Directriz 1.6 Cómo el Centro publica la información sobre sus titulaciones

Objetivo Estratégico 6. Garantizar la información pública

En la Presentación del Manual del SGIC, en su página 1, se dispone que para la consecución de los objetivos de calidad, se requiere un sistema de recogida de información, revisión y mejora y procedimientos de consulta sobre:

- Los objetivos del Plan de Estudios.
- Las políticas y procedimientos de admisión.
- La planificación de la enseñanza.
- El desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los/as estudiantes.
- Las acciones para orientar al/ a la estudiante.
- La dotación de personal académico.
- Los recursos y servicios de la enseñanza.
- Resultados del aprendizaje.
- Inserción profesional de los titulados.

PROCESOS DEL SGIC 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 y en el establecimiento de objetivos específicos o planes de mejora. Estos objetivos de calidad específicos se marcan cada año atendiendo al resultado de los indicadores y figuran en el Plan de Mejora de cada título. Igualmente figuran unos objetivos específicos de Calidad, con sus indicadores correspondientes, en la Carta de Servicios.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES

Los objetivos estratégicos antes expuestos, a través de los procedimientos vinculados a las directrices asociadas a cada objetivo estratégico, se concretan en objetivos específicos atendiendo a los indicadores de calidad del SGIC y a los compromisos e indicadores de calidad de la Carta de Servicios.

Objetivos Estratégicos	Compromisos Carta de Servicios e indicadores de calidad para el establecimiento de acciones de mejora.
Objetivo Estratégico.1	Realizar dos reuniones de programación y seguimiento de las enseñanzas en cada uno de los títulos gestionados por el Centro por cada semestre (CS3)
	Elaborar y difundir el calendario académico del Centro antes del inicio del período de matriculación, en la web del Centro (CS4).
	Elaborar y difundir los horarios de las titulaciones del Centro antes del período de matriculación de los estudiantes, en la web del Centro (CS5)
	Publicitar el lugar y la hora de celebración de los exámenes en las titulaciones del Centro, cada curso académico, al menos diez días antes del inicio del período de exámenes (CS6).
	Garantizar la publicación de la parte general de las Guías Docentes de todas las asignaturas en la web del Centro, antes del inicio del curso (CS7).
	Publicar anualmente en la página web del Centro los informes anuales de Seguimiento de Títulos antes del 15 de enero (CS8)
	Garantizar la publicación de aulas y espacios para actividades académicas, antes del inicio oficial del curso académico, en la web del Centro (CS9)
	Secretaría General: Redactar las actas de las sesiones de los órganos colegiados del Centro en los que actúe, en un plazo máximo de quince días hábiles posteriores a su celebración (CS18)
Objetivo Estratégico.2	Número de plazas ofertadas (PC03-IN01)
	Grado de cobertura de las plazas (PC03-IN02)
	Tiempo medio de resolución de solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos (PC03-IN03)
	Porcentaje de estudiantes admitidos en primera opción sobre el total de estudiantes de nuevo ingreso (PC04-IN01)
	Variación del número de matrículas de nuevo ingreso (PC04-IN02).
	Relación de estudiantes preinscritos en primera opción sobre plazas ofertadas (PC04-IN03)
	Porcentaje de estudiantes que accede al título con puntuación igual o superior al 60% de la puntuación máxima según la modalidad de acceso (PC04-IN04).
	Porcentaje de mujeres y hombres entre estudiantes de nuevo ingreso (PC04-IN05)
	Nivel de satisfacción de los/as estudiantes participantes en las Jornadas de Puertas Abiertas (PC04-IN06).
	Relación oferta/demanda en las plazas de nuevo ingreso (PC04-IN07)
	Número de egresados por curso académico (PC04-IN08)
	Número de incidencias, reclamaciones y sugerencias, recibidas en el buzón IRS (PC07-IN01)
	Porcentaje de reclamaciones procedentes, recibidas en el buzón IRS (PC07-IN02)
	Porcentaje de asignaturas relacionadas con reclamaciones, recibidas en el buzón IRS (PC07-IN03)
	Porcentaje de estudiantes de salida por título que participan en programas de movilidad internacional (PC08-IN01)
	Porcentaje de estudiantes de entrada por título que participan en programas de movilidad internacional (PC08-IN02)
	Relación de estudiantes del CSI que solicitan plaza en programas de movilidad internacional con respecto a las plazas ofertadas por título (PC08-IN03)
	Grado de satisfacción de los/as estudiantes con los programas de movilidad internacional (PC08-IN04)
	Porcentaje de estudiantes de salida por título que participan en programas de movilidad nacional (PC08-IN05)
	Porcentaje de estudiantes de entrada por título que participan en programas de movilidad nacional (PC08-IN06)
Relación de estudiantes del CSI que solicitan plaza en programas de movilidad nacional con respecto a	

	las plazas ofertadas por título (PC08-IN07)
	Grado satisfacción estudiantes con las prácticas realizadas (PC09-IN01)
	Grado satisfacción empleadores con las prácticas realizadas (PC09-IN02)
	Número de empresas e instituciones que tienen convenios con el Centro para el desarrollo de prácticas (PC09-IN03)
	Número de plazas por estudiante matriculado/a (PC09-IN04)
	Grado de satisfacción del alumnado con los tutores académicos de prácticas externas (PC09-IN05)
	Tiempo medio transcurrido desde la emisión del resguardo del Título Oficial hasta que se notifica al interesado la posibilidad de su recogida (PA02-IN01)
	Dar respuesta a todas las solicitudes de información académica que llegan a través del buzón de información general de la web y del correo electrónico de información del Centro en un tiempo máximo de 5 días hábiles (CS1).
	Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias en un plazo de 15 días hábiles (CS2).
	Resolver las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos por la Comisión de Transferencia y Reconocimiento del Centro en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud por parte de la Comisión (CS11)
	Incrementar la oferta anual de empresas disponibles para prácticas externas (CS12)
	Participar en la organización de al menos cuatro eventos al año dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones (CS13)
	Incrementar la oferta anual de plazas y universidades disponibles, dentro del marco de la movilidad (CS14)
	Gestión académica: Atender anualmente un 90% de demandas relativas a matriculación de los estudiantes sin incidencias y/o reclamaciones (CS15)
	Elaborar el informe de perfil de nuevo ingreso antes del 30 de enero de cada año (CS23.1). Elaborar los Informes de Satisfacción de los Grupos de Interés con el Centro y sus Títulos de Grado antes del 30 de noviembre de cada año (CS23.2).
Objetivo Estratégico.3	Porcentaje de profesores a tiempo completo (PA03-IN01)
	Porcentaje de profesores a tiempo parcial (PA03-IN02)
	Porcentaje de profesores doctores (PA03-IN03)
	Satisfacción del PDI con el Plan Anual de Formación (PA04-IN01)
	Satisfacción del PAS con el Plan Anual de Formación (PA04-IN02)
	Porcentaje de profesores/as evaluados/as por DOCENTIA (PA05-IN01)
	Porcentaje de profesores/as evaluados/as positivamente por DOCENTIA (PA05-IN02)
	Porcentaje de profesores/as evaluados/as negativamente por DOCENTIA (PA05-IN03)
	Porcentaje de profesores/as con excelencia docente por DOCENTIA (PA05-IN04)
	Formación: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PDI sobre el programa de formación (CS19)
	Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación (CS20)
Objetivo Estratégico.4	Estudiantes por puesto de lectura (PA06-IN01)
	Variación anual de los fondos bibliográficos (monografías y revistas) (PA06-IN02)
	Metros cuadrados construidos por usuario/a (PA06-IN03)
	Estudiantes por PC de uso público (PA06-IN04)
	Grado de cobertura de redes de comunicación inalámbrica (PA06-IN05)
	Número de ejemplares adquiridos (PA06-IN06)
	Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) (PA06-IN07)
	Número de títulos disponibles (PA06-IN08)
	Biblioteca: Obtener una puntuación de 3 sobre 5, en las encuestas de satisfacción de los usuarios acerca del servicio de biblioteca (CS16)
	Investigación: Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación (PPI) una vez resueltas, en un plazo máximo de 8 días hábiles (CS17)
	Servicios de informática y TIC: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del servicio de informática y TIC (CS22)
	Administración y Servicios. Obtener una puntuación mínima de 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción a los usuarios sobre la atención y profesionalidad del personal de administración y servicios (CS24)
Objetivo Estratégico.5	Tasa de inserción laboral (PC11-IN01)
	Tasa de rendimiento (PC12-IN01)
	Tasa de abandono (PC12-IN02)
	Tasa de eficiencia (PC12-IN03)
	Tasa de graduación (PC12-IN04)
	Nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés (PA09-IN01)
	Nivel de satisfacción de los/as estudiantes con la docencia (PA09-IN02)
Objetivo Estratégico.6	Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión (CS21.1). Incrementar la interacción de los usuarios mediante la actualización de los canales institucionales del

	Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales (CS21.2). Participar en, al menos, 120 eventos, visitas y jornadas de Puertas Abiertas para difundir la oferta académica del Centro entre los alumnos/as de Centros de Enseñanza Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y otros grupos de interés (CS10).
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE CALIDAD ANUALES INCLUIDOS EN EL PLAN DE MEJORA

El análisis y valoración de los resultados alcanzados en los indicadores relativos a los objetivos estratégico del SGIC y compromisos de la Carta de Servicios, se concreta en el Informe de Seguimiento de los Títulos y en el seguimiento 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. Todo ello figura en los informes anuales de seguimiento de los títulos.

En la página web (<http://centrosanisidoro.es/calidad/sistema-de-garantia-interna-de-calidad/autoinformes-de-seguimiento-y-plan-de-mejora/>) se encuentran disponibles los informes de seguimiento de los títulos correspondientes a los cursos 2014/15, 2015/16 y 2016/17 para el Grado en Comunicación y el Grado en Comunicación Digital, y los correspondientes a los cursos 2015/16 y 2016/17 para el Grado en Derecho, Grado en Administración y Dirección de Empresas y Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.

Los 24 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 nuestra página web (<http://centrosanisidoro.es/calidad/carta-de-servicios/>) los correspondientes a los cursos 2014/15, 2015/16 y 2016/17.

Los informes de seguimiento de los títulos de grado y de la carta de servicios, comprensivos de los objetivos de calidad y los planes de mejora anuales, son muestra de la estrategia de mejora continua en el ámbito de la calidad a nivel de título y a nivel de centro, y reflejan su cultura de calidad.

Nota: toda la información pública disponible de la calidad y a sus resultados, figura en el siguiente enlace de la página web (<http://centrosanisidoro.es/calidad/manual-sgic-y-sus-titulos/>)