



M^a DOLORES ARENAS GORDILLO, SECRETARIA DE ACTAS DE LA COMISIÓN DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

HACE CONSTAR:

Que en el punto número 10 del orden del día, de la sesión de 28 de enero de 2021, (*acta pendiente de aprobación*), la Comisión de Postgrado aprobó los siguientes procedimientos del Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Escuela de Doctorado y de sus Títulos:

- PA01-EDUPO-2.00. “Gestión y control de los documentos y los registros”. ANEXO I
- PA05-EDUPO-2.00. “Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones”. ANEXO II
- PA08-EDUPO-1.00. “Diseño y ejecución de planes de contingencia del Centro”. ANEXO III

Y para que conste y surta los efectos oportunos, expido el presente documento en Sevilla, en la fecha indicada en el pie de firma electrónica.

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA== | PÁGINA 1/27 |



I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==



ANEXO I

GESTIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y LOS REGISTROS

Código:
PA01 -
EDUPO

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

| | |
|--|---|
| Elaborado por: | Revisado por: |
| D. Jorge Augusto Luengo López (Director General de Calidad) | D ^a . Esther Atencia Gil (Directora del Área de Calidad) |
| Aprobado por: | |
| D. Juan Manuel Cortés Copete (Director de la Escuela de Doctorado) | |

Resumen de ediciones:

| Version/Edición | Fecha | Motivo de modificación |
|-----------------|------------|--|
| 1.00 | 12/02/2008 | Edición inicial |
| 1.01 | 19/05/2010 | Incorporación sugerencias ANECA-AGAE |
| 1.02 | 23/03/2012 | Eliminación de portada de los documentos de tipo Evidencia |

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 2/27 |





| | | |
|------|-----------------|--|
| 2.00 | Curso 2020/2021 | Revisión de las definiciones, responsabilidades, desarrollo y diagrama de flujo Adaptación del antiguo PA01 a procedimiento de Centro Modificación Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) por Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) Cambio del Sistema de codificación de evidencias e indicadores para su adaptación a la nueva aplicación informática de gestión del SAIC |
|------|-----------------|--|

1. Objetivo

Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de la Escuela de Doctorado, de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, así como asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión de dichos documentos, que éstos permanecen legibles, fácilmente identificables y disponibles en los puntos de acceso, que se identifican los documentos de origen externo y que se previene el uso no intencionado de documentación obsoleta.

Asimismo, define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros.

2. Ámbito de alcance

Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Escuela de Doctorado, de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. Esto incluye el Manual de Calidad y de Procedimientos del SAIC de la EDUPO y sus Títulos.

3. Documentación de referencia normativa

- 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 Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).
- Guía para la Certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 3/27 |





de las Universidades Andaluzas (Programa IMPLANTA - SGCC), de la Agencia Andaluza del Conocimiento/Dirección de Evaluación y Acreditación (AAC/DEVA).

4. Definiciones

Documento: Datos que poseen significado y su medio de soporte.

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Forma específica, documentada o no, de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Indicador: Dato o conjunto de datos, que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Formato: Documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.

Evidencia o Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

5. Responsabilidades

Responsable de Calidad del Centro: Elaboración, actualización y custodia de los documentos del SAIC del Centro, asegurándose de que la versión publicada en la web institucional del Centro siempre esté actualizada.

Área de Calidad: Revisión de los documentos del SAIC del Centro teniendo en cuenta los acuerdos adoptados en la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros.

Dirección de la EDUPO: Firma de todos los documentos del SAIC del Centro.

Comisión de Postgrado: Aprobación de todos los documentos del SAIC del Centro.

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 4/27 |





6. Desarrollo

El Área de Calidad elabora o modifica los documentos marco que constituirán el SAIC de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide. Estos documentos son revisados por el Órgano con competencias en Calidad y aprobados por la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros y el Comité de Calidad de la Universidad.

Seguidamente, el/la Responsable de Calidad de la EDUPO personaliza la documentación a las especificidades de la Escuela de Doctorado, constituyendo así el SAIC del Centro una vez que ha sido aprobado por Comisión de Postgrado y firmado por la Dirección del Centro.

6.1. Entrada en vigor y custodia de documentos:

Cualquier documento del SAIC del Centro entra en vigor en el momento de su aprobación definitiva por la Dirección de la EDUPO, no considerándose válido ningún documento hasta que no haya sido firmado y fechado, bien en formato papel o con firma electrónica.

El/la Responsable de Calidad de la EDUPO debe mantener y custodiar todos los documentos del SAIC de la Escuela de Doctorado y sus Programas, en sus distintas ediciones, asegurándose además de que en la página Web institucional del Centro está la versión actualizada de cada uno de dichos documentos.

6.2. Control de Ediciones:

El control de ediciones se llevará a cabo en dos niveles: la edición del SAIC completo y la edición del documento concreto dentro de dicha edición del SAIC. Así, la edición de un documento se codificará como "X.YY", siendo X la edición del SAIC e YY la edición del documento.

Cada vez que se realice una revisión completa y profunda del SAIC, el número de edición del SAIC se incrementa en una unidad. Así mismo, cada vez que un documento es modificado se incrementa en una unidad su número de edición. En el caso de un procedimiento, se indica en la portada del mismo el motivo de tal modificación. Al primer documento elaborado para una nueva edición (X) del SAIC se le asigna la "EdiciónX.00".

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 5/27 |





6.3. Codificación:

Los procedimientos de Centro se codificarán como **PXZZ-EDUPO**:

P = Proceso.

X= E (estratégico), C (clave), A(apoyo).

ZZ = Ordinal simple (del 01 al 99) que indica el orden del procedimiento en el documento.

EDUPO = Código del Centro

Los **indicadores** se codificarán como **PXZZ-INZZ-EDUPO-(CT)**:

PXZZ: Código del proceso al que pertenece.

IN = Indicador

ZZ = Ordinal simple (del 01 al 99) que indica el orden del indicador en el procedimiento. Este ordinal simple siempre debe empezar en 01 para cada procedimiento.

EDUPO: Código del Centro.

CT: Código del Título (sólo en caso de que sea un indicador específico de un Título; código extraído de UXXI)

Las **evidencias o registros** se codificarán como **PXZZ-EZZ-EDUPO-(CT)-XX-XX**:

PXZZ= Código del proceso al que pertenece.

E= Evidencia.

ZZ= Ordinal simple (del 01 al 99) que indica el orden de la evidencia en el procedimiento. Este

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 6/27 |



I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==



ordinal simple siempre debe empezar en 01 para cada procedimiento.

EDUPO= Código del Centro.

CT= Código del Título (sólo en caso de que sea una evidencia específica de un Título; código extraído de UXXI).

XX-XX = dígitos del curso académico en el que se genera la evidencia.

Las evidencias serán únicas en cada curso académico no siendo posible generar dos evidencias con igual codificación en un mismo curso académico.

El Área de Calidad mantiene públicos en su web los códigos de cada Centro y Título de Grado, Máster, Doctorado y Propio, para la correcta codificación de indicadores y evidencias.

En caso de necesitar su documentación, las **instrucciones** se codificarán como **PXZZ-ITZZ-EDUPO**:

PXNN= Código del proceso al que pertenece.

IT= Instrucción.

ZZ= Ordinal simple (del 01 al 99) que indica el orden de la instrucción en el procedimiento. Este ordinal simple siempre debe empezar en 01 para cada procedimiento.

EDUPO= Código del Centro.

6.4. Estructura de los documentos

6.4.1. Estructura de los documentos relativos a los procesos:

Los procesos se identifican y clasifican en el **mapa de procesos** que se recoge en el Anexo 1 del Manual del SAIC de la Escuela de Doctorado y sus Programas, donde se detalla también las interacciones entre ellos.

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 7/27 |





Para la elaboración de los correspondientes procedimientos se tomará como modelo el presente procedimiento. Se partirá de una **página de portada**, y en las siguientes páginas aparecen los siguientes contenidos:

Objeto: Se describen los propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento.

Ámbito de aplicación: Se indica cuándo y dónde se ha de aplicar el documento.

Documentación de referencia: Se relacionan los reglamentos o normas y documentos aplicables que regulan o complementan lo indicado en el procedimiento. Si se considerase necesario se indicaría un apartado específico con requisitos legales.

Definiciones: Se incluye, si procede, un vocabulario de las palabras o conceptos que precisen una definición para su correcto uso o interpretación. En caso de que no proceda, se indicará "No proceden definiciones".

Responsabilidades: Se indican las responsabilidades asignadas a cada uno de los participantes en el proceso.

Desarrollo: Se describen de forma clara y definida todas las actividades que contempla el procedimiento, así como, los conductos de comunicación. Si se considera interesante para resumir el desarrollo, se incluirá un diagrama de flujo como último apartado del documento.

Medidas, análisis y mejora continua: Se listarán los indicadores que se consideren oportunos para el seguimiento y valoración de los resultados del procedimiento, cuyas fichas custodiará el Área de Calidad. También informará, si procede, de cómo se realiza el análisis de los valores aportados por dichos indicadores para el planteamiento de propuestas de mejora. De forma general, se considera que este punto incluye también la revisión del propio diseño y documentación del procedimiento, que se realizará por la CGIC de los Centros y que deberá tener en cuenta las propuestas realizadas en el seno de la CGIC de cada Título, la CGIC de cada Centro y la CGIC de los Centros.

Evidencias: Identificación de las evidencias o registros que genere la ejecución del procedimiento. Para cada evidencia se indicará el código, descripción, soporte de archivo, responsable de la custodia y tiempo de conservación.

Rendición de cuentas: Indicará el método a seguir para informar a los grupos de interés del

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 8/27 |





seguimiento, resultados finales y propuestas de mejora en el ámbito de aplicación del procedimiento.

Anexos (opcional): Cualquier documento adicional, si se considera necesario además de los anteriormente indicados, para la puesta en práctica del procedimiento. En el caso de incluirse deberá reflejarse en el índice de la portada.

6.4.2. Estructura de los indicadores:

Los indicadores se describen utilizando la ficha de indicadores establecida por el Área de Calidad en la que deberá aparecer, como mínimo:

- Nombre del indicador
- Procedimiento al que corresponde
- Fórmula de cálculo
- Unidad administrativa responsable de la información necesaria
- Periodicidad
- Fecha de vigencia

El Área de Calidad mantendrá una base de datos actualizada con todos los indicadores del SAIC de los Centros y sus Títulos (de procedimientos institucionales y procedimientos de Centro) desglosados al nivel que corresponda.

6.4.3. Estructura de los formatos:

Los formatos se consideran documentos independientes que sirven de plantilla para facilitar la estructura y la información que debe contener la evidencia asociada a dicho formato. Se establecerán y custodiarán por el Área de Calidad que pondrá a disposición de los Centros la versión vigente de los mismos.

6.5. Distribución

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA== | PÁGINA 9/27 |





En la página institucional CEDEP/EDUPO (<https://www.upo.es/postgrado/es/acerca-del-cedep/>) se publicarán todos los documentos del SAIC de la EDUPO y sus Títulos, siendo el/la Responsable de Calidad del Centro el responsable de asegurar que las versiones publicadas estén actualizadas.

6.6. Cumplimentación, mantenimiento y acceso a las evidencias

Para cada procedimiento se establecen las evidencias mínimas que garantizan que se actúa según lo establecido en el mismo, así como el órgano responsable de su custodia y el tiempo de conservación de la misma. El Área de Calidad coordinará la recopilación de las evidencias de los procedimientos institucionales asignando las mismas a las áreas administrativas que proceda en cada caso quienes serán las responsables de la información proporcionada. Las evidencias se almacenarán en forma de documento o página web en la que se encuentre el documento, en un repositorio documental.

El Responsable de Calidad del Centro coordinará la recopilación de las evidencias de los procedimientos del Centro con el apoyo del Área de Postgrado y Doctorado. Las evidencias se almacenarán en forma de documento o página web en la que se encuentre el documento, en un repositorio documental.

El Área de Calidad mantendrá una base de datos actualizada con el listado de todas las evidencias del SAIC de los Centros y sus Títulos (de procedimientos institucionales y procedimientos de Centro) desglosadas al nivel que corresponda.

Las evidencias se archivarán de forma que se facilite el acceso a ellas. Deberán mantenerse archivadas al menos el tiempo que se indique en el procedimiento correspondiente y de manera imprescindible hasta la siguiente visita de certificación del Centro o de acreditación de la Titulación. Aquellas evidencias que se encuentren sujetas a legislación específica deben conservarse durante el tiempo que ésta señale.

El acceso a los archivos de las evidencias del SAIC de la Escuela de Doctrado estará limitado al/a la Responsable de Calidad del Centro y a las personas por él/ella autorizadas, así como al Área de Calidad y al Órgano con competencias en Calidad.

7. Medidas, análisis y mejora continua

El/la Responsable de Calidad de la EDUPO analiza y actualiza, con el objetivo de la mejora continua, todos los documentos del SAIC de la Escuela de Doctorado siguiendo para ello el

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 10/27 |



I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==



procedimiento "PE04-EDUPO: Medición, análisis y mejora continua".

8. Evidencias

| Identificación de la evidencia | Código | Responsable custodia | Responsable de generación | Tiempo de conservación |
|---|----------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------|
| Originales de todas las versiones de los documentos del SAIC del Centro | PA01-E01 | Responsable de Calidad de la EDUPO | Responsable de Calidad de la EDUPO | 6 años |
| Listado de indicadores vigentes | PA01-E02 | Responsable de Calidad de la EDUPO | Área de Calidad | 6 años |
| Listado de evidencias vigentes | PA01-E03 | Responsable de Calidad de la EDUPO | Área de Calidad | 6 años |

9. Rendición de cuentas

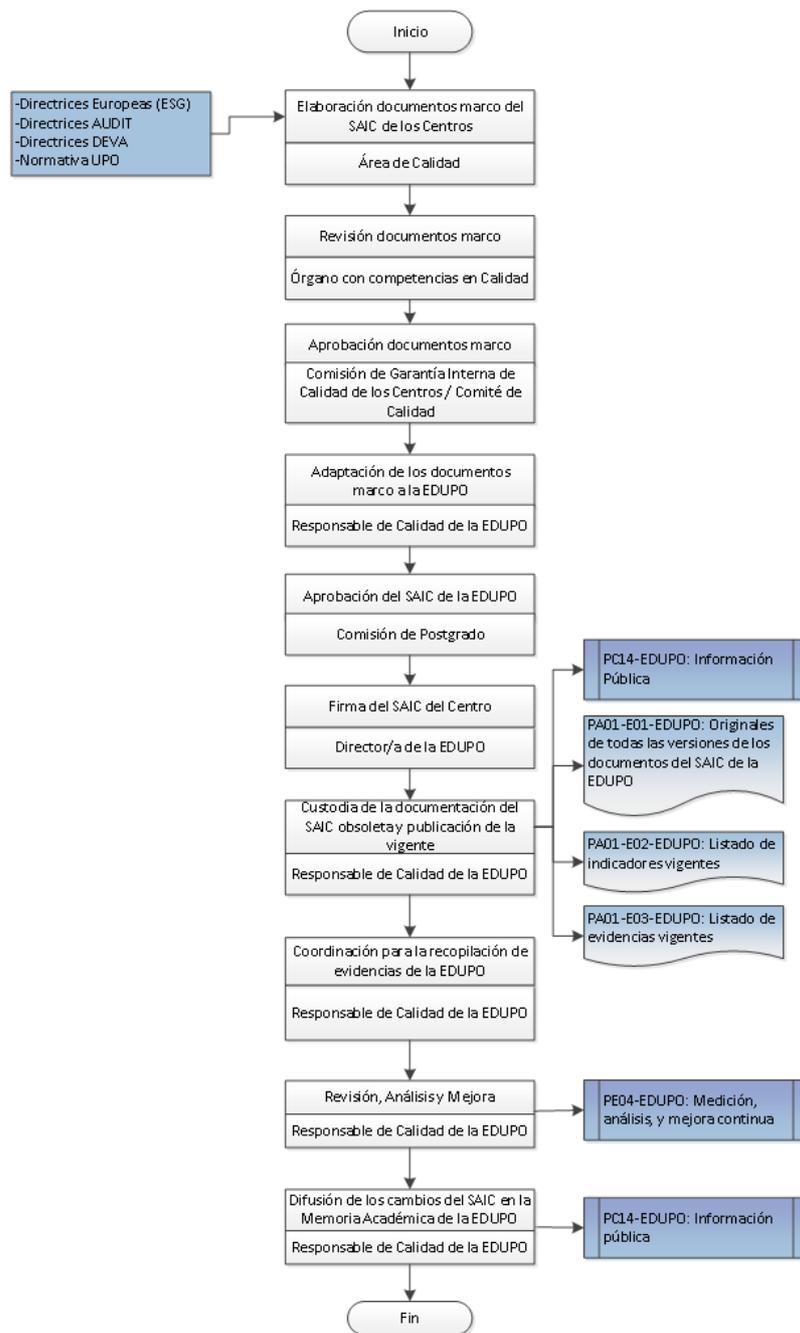
El/la Responsable de Calidad de la EDUPO informa del estado de los documentos, evidencias y de las modificaciones de los documentos del SAIC de la Escuela de Doctorado y se asegura de su aprobación, siguiendo para ello el procedimiento "PC14-EDUPO: Información Pública". Se hará mención de estos cambios en la Memoria Académica Anual del Centro.

10. Diagrama de flujo

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 11/27 |





Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 12/27 |





ANEXO II
GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código:
PA05 -
EDUPO

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

| | |
|--|---|
| Elaborado por: | Revisado por: |
| D. Jorge Augusto Luengo López (Director General de Calidad) | D ^a . Esther Atencia Gil (Directora del Área de Calidad) |
| Aprobado por: | |
| D. Juan Manuel Cortés Copete (Director General de la Escuela de Doctorado) | |

Resumen de ediciones:

| Número de edición | Fecha | Motivo de modificación |
|-------------------|------------|---|
| 1.00 | 12/02/08 | Edición inicial |
| 1.01 | 22/06/2010 | Incorporación sugerencias ANECA-AGAE |
| 1.02 | 02/05/2013 | Adaptación a los Programas de Doctorado |

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 13/27 |



I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==



| | | |
|------|-----------------|--|
| 2.00 | Curso 2020/2021 | Revisión de las competencias, desarrollo y flujograma por la implantación del Buzón de IRS de la UPO Recodificación del procedimiento pasando de PA07 a PA05 Revisión desarrollo Modificación de la evidencia PA07-FDEP-E02 Eliminación del Buzón físico del Centro Modificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) por Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) |
|------|-----------------|--|

1. Objetivo

El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Escuela de Doctorado 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 alcance

Este procedimiento es de aplicación a todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por los Programas de Doctorado de la Escuela de Doctorado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

3. Documentación de referencia normativa

- 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.

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 14/27 |





- 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 Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).
- 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: 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.

Dirección de la EDUPO: 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.

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 15/27 |





Responsable de Calidad del Programa de Doctorado: Tramitar y analizar las IRSF recibidas relacionadas con los servicios prestados por el Programa de Doctorado comunicando al interesado/a la solución adoptada por el Centro. Comunicar anualmente a la Comisión de Calidad de la EDUPO, a través del Informe de Seguimiento Interno del Programa de Doctorado, el registro de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas y soluciones adoptadas al respecto. Custodiar las reclamaciones tramitadas convencionalmente y dar respuesta a las mismas. Difundir la información relacionada con este procedimiento.

Comisión de Calidad de la EDUPO: Analizar anualmente todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el Centro y hacer un informe con propuestas de mejora.

Comisión de Postgrado: Aprobar el informe que recoge las IRSF recibidas y, en su caso, las propuestas de acciones de mejora.

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, en el Centro de Estudios de Postgrado y en la Escuela de Doctorado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

Una vez definidos estos canales, es la Escuela de Doctorado, a través de su Dirección, la responsable de la publicitación de dichos canales.

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

- **Tramitación electrónica:** se lleva a cabo a través de la página web de CEDEP/EDUPO 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 Felicitaciones relacionadas con los servicios prestados en docencia,





investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y 3) el Buzón IRSF-UPO del Centro, que es gestionado técnicamente por el Área de Calidad. El Responsable de Calidad del Programa de Doctorado gestiona personalmente las IRSF propias del Título.

- **Tramitación convencional:** a través del Registro General de la Universidad, dirigiendo una instancia electrónica o en papel a la Dirección de la EDUPO y que será derivada por éste/a al/a la Responsable de Calidad de Programa de Doctorado para su gestión.

6.2. Gestión del Buzón de IRSF del Centro.

El Responsable de Calidad del Programa de Doctorado recibe y analiza las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios prestados por el mencionado Programa a través de todos los canales definidos.

1. 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 Felicitaciones relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
2. En caso de IRSF presentadas a través del Registro General de la Universidad tramita las mismas comunicando al interesado/a la solución adoptada por la Dirección de la EDUPO siguiendo lo establecido en la Instrucción para la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones de la UPO.

Con periodicidad anual, a través de los Informes de Seguimiento Interno del Título, el Responsable de Calidad del Programa de Doctorado comunica a la Comisión de Calidad de la EDUPO las IRSF presentadas por los usuarios/as durante ese periodo para que elaboren una breve estadística y un informe del citado análisis, del que dará conocimiento a la Comisión de Postgrado.

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 Calidad de la EDUPO 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 Comisión de Postgrado.

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 Responsable de Calidad del Programa de Doctorado llevará un registro de todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas, tramitadas y registradas en el Buzón de IRSF de su Título, independientemente del canal de entrada de las mismas.

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 17/27 |





7. Medidas, análisis y mejora continua

Anualmente, el Responsable de Calidad del Programa de Doctorado realiza el seguimiento del informe de acciones de mejora ejecutadas durante el curso académico. Los aspectos más relevantes de dicho documento, tras previo análisis y evaluación de los mismos, se presentan a la Comisión de Calidad de la EDUPO para su aprobación y, en tal caso, ratificarse seguidamente por la Comisión de Postgrado. De igual modo, el informe se elevará al Comité de Calidad con el mismo propósito a través del órgano con competencias en Calidad de la UPO. Este documento es una entrada del procedimiento "PE04-FDEP Medición, análisis y mejora continua".

8. Evidencias

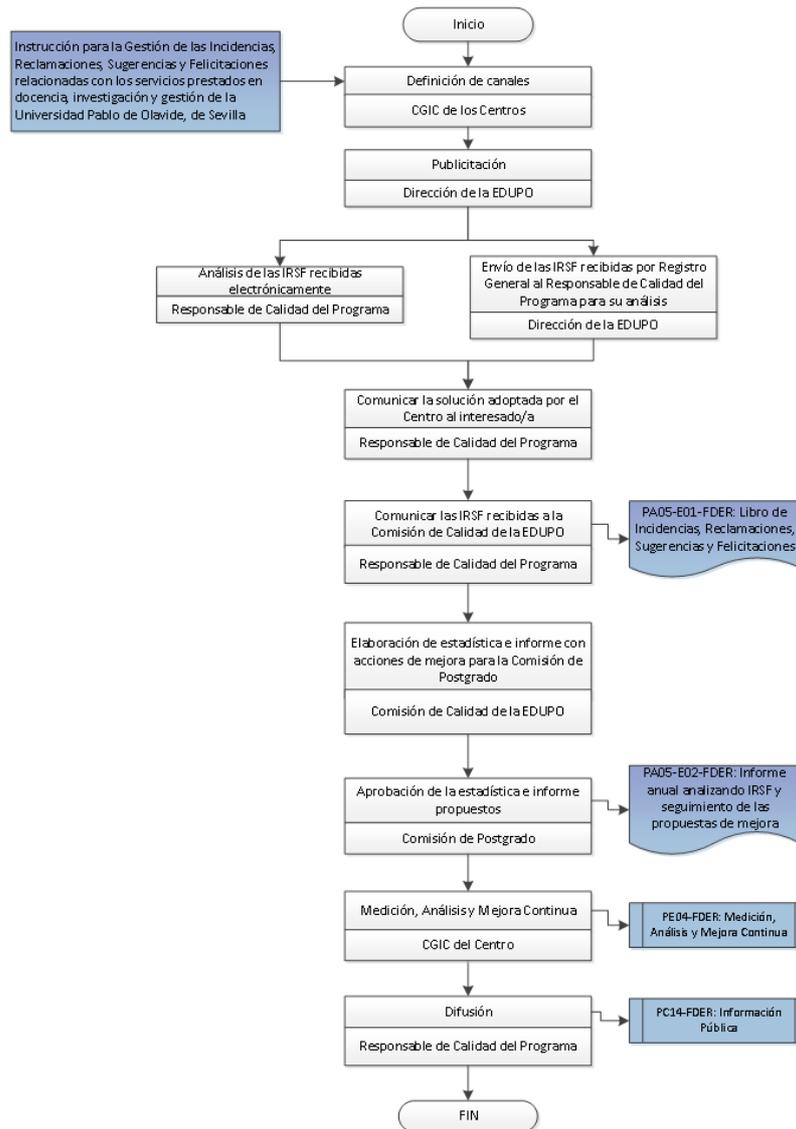
| Identificación de la evidencia | Código | Responsable custodia | Responsable de generación | Tiempo de conservación |
|--|----------|--|--|------------------------|
| Libro de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del Centro | PA05-E01 | Responsable de Calidad del Programa de Doctorado | Responsable de Calidad del Programa de Doctorado | 6 años |
| Informe anual analizando IRSF y seguimiento de las propuestas de mejora | PA05-E02 | Responsable de Calidad del Programa de Doctorado | Responsable de Calidad del Programa de Doctorado | 6 años |

9. Rendición de cuentas

El/la Responsable de Calidad del Programa de Doctorado 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-EDUPO: Información Pública".

10. Diagrama de flujo







ANEXO III

DISEÑO Y EJECUCIÓN DE PLANES DE CONTINGENCIA DEL CENTRO

Código:
PA08 -
EDUPO

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

| | |
|--|---|
| Elaborado por: | Revisado por: |
| D. Jorge Augusto Luengo López (Director General de Calidad) | D ^a . Esther Atencia Gil (Directora del Área de Calidad) |
| Aprobado por: | |
| D. Juan Manuel Cortés Copete (Director de la Escuela de Doctorado) | |

Resumen de ediciones:

| Número | Fecha | Motivo de la modificación |
|--------|-----------------|---------------------------|
| 1.00 | Curso 2020/2021 | Edición inicial |

1. Objetivo

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 20/27 |





Este procedimiento tiene por objeto integrar en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad los procesos de diseño y, en su caso, ejecución de cualquier plan de contingencia que se desarrolle en la Escuela de Doctorado ante situaciones excepcionales, con el objetivo de garantizar con rigor la calidad de la información, dejando constancia de la racionalidad de las decisiones y contextualizando las medidas adoptadas con eficacia y eficiencia. Ello como respuesta a la necesidad de documentar con evidencias las decisiones adoptadas en dichos periodos de excepcionalidad, poniendo en valor el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Escuela de Doctorado, y poniendo sus instrumentos de recogida de información al servicio de la toma de decisiones en relación con los diferentes escenarios de enseñanza que se puedan adoptar.

2. Ámbito de alcance

Este procedimiento es de aplicación a cualquier plan específico de contingencia que la Escuela de Doctorado desarrolle y ejecute en el ámbito académico y de alcance del SAIC. Dichos planes de contingencia podrán ser desarrollados en el marco definido por los planes generales de contingencia, los cuales son recogidos en el SAIC a través del procedimiento institucional "PA08-UPO: Diseño y Ejecución de Planes Generales de Contingencia".

Es importante señalar que este procedimiento no es en sí un plan de contingencia, sino el instrumento necesario para integrar en el SAIC de la Escuela de Doctorado cualquier plan específico de contingencia a nivel del centro, de manera que permita recoger y almacenar las evidencias documentales específicas del plan de contingencia que se haya ejecutado, definir indicadores *ad hoc* (si es el caso) que permitan medir la eficiencia y eficacia del plan, así como registrar los instrumentos para medir y analizar la satisfacción con las medidas adoptadas, teniendo siempre como referencia los Estándares Europeos para el Aseguramiento de la Calidad (ESG-2015) para garantizar la adquisición de las competencias y los resultados de aprendizaje previstos en los programas de formación.

3. Documentación de referencia normativa

- Estatutos Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Normativa de la Universidad.
- Criterios y directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- Criterios y directrices de la Agencia Andaluza del Conocimiento/Dirección de Evaluación y Acreditación (AAC/DEVA).

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA== | PÁGINA 21/27 |





4. Definiciones

Plan Específico de Contingencia de Centro: conjunto de medidas y acciones planificadas por un centro concreto para su en ejecución ante una eventual situación excepcional. Un Plan Específico de Contingencia puede ser tanto un único documento como un conjunto de documentos (circulares, instrucciones, resoluciones rectorales, etc.) que recojan las citadas medidas y acciones.

Plan General de Contingencia: conjunto de medidas y acciones planificadas por la universidad para su ejecución ante una eventual situación excepcional. Un Plan General de Contingencia puede ser tanto un único documento como un conjunto de documentos (circulares, instrucciones, resoluciones rectorales, etc.) que recojan las citadas medidas y acciones, y que sirvan como marco de referencia para el desarrollo de planes específicos de contingencia por parte de los centros.

Situación Excepcional: conjunto de circunstancias que provocan la ejecución un plan de contingencia.

Alcance del Plan de Contingencia: extensión y límites de un plan de contingencia. En este contexto, el alcance del plan de contingencia sólo incluye aquellos aspectos del ámbito de aplicación del SAIC.

Evidencia del Plan de Contingencia: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información verificable (cualitativa o cuantitativa) que sea pertinente en el desarrollo o ejecución del plan para dejar constancia de las decisiones tomadas y contextualizar las medidas adoptadas con eficacia y eficiencia.

5. Responsabilidades

Órgano con competencias en Calidad: Establecer las directrices generales sobre la aplicación de este procedimiento a un plan de contingencia concreto. Informar al Comité de Calidad de los resultados globales del proceso.

Área de Calidad: Asesorar y apoyar a la CGIC de los Centros en el diseño e implementación informática de los cuestionarios de satisfacción con la ejecución del plan específico de contingencia. Elaborar los informes de resultados de dichos de cuestionarios.

Dirección de la EDUPO y/u órgano designado por éste/a para ello: Diseñar y desarrollar los planes específicos de contingencia ante situaciones excepcionales concretas.

Responsable de Calidad del Centro: participar activamente en el desarrollo de los planes de

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 22/27 |





contingencia y supervisar la ejecución del plan de contingencia.

Comisión de Calidad de la EDUPO: supervisar desarrollo del plan de contingencia para asegurar el cumplimiento de los Estándares Europeos para el Aseguramiento de la Calidad. Verificar y/o aprobar las decisiones adoptadas en el ámbito de sus competencias.

Comisión de Postgrado: Aprobar todas las decisiones adoptadas en el ámbito de sus competencias.

6. Desarrollo

La Escuela de Doctorado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, puede desarrollar planes específicos de contingencia ante situaciones excepcionales que afecten al normal funcionamiento de sus títulos, de manera que permitan adaptar su actividad académica para garantizar la adquisición de las competencias formativas. Mantener el rigor y la sistematización en la documentación de las decisiones adoptadas y generar evidencias documentales vinculadas al SAIC de la Escuela de Doctorado sobre estas decisiones es un aspecto muy importante y que supone la principal motivación del desarrollo de este procedimiento.

Los planes específicos de contingencia pueden ser implementados a partir de un plan general de contingencia definido a nivel institucional y que los órganos de gobierno de la Universidad desarrollen en el ámbito de sus competencias, los cuales serán integrados en el SAIC por el procedimiento institucional "PA08-UPO: Diseño y Ejecución de Planes Generales de Contingencia".

El desarrollo de cualquier plan específico de contingencia tendrá dos fases: (1) Diseño y (2) Ejecución. A continuación, se detalla el desarrollo de ambas fases.

6.1 Diseño de un Plan General de Contingencia

La Dirección de la Escuela de Doctorado o el órgano competente designado para tal efecto, elaborará el plan específico de contingencia siguiendo las directrices y recomendaciones establecidas en el Plan General de Contingencia correspondientes, así como en otros documentos de referencia, si los hubiere, emitidos por los órganos competentes (Ministerio, Dirección General de Universidades, DEVA, etc.). Dependiendo de las circunstancias concretas, el resultado de esta fase podrá ser un único documento o un conjunto de documentos (circulares, instrucciones, resoluciones rectorales, etc.) que recojan las medidas y acciones planificadas por la Escuela de Doctorado para su ejecución ante una eventual situación excepcional.

El plan específico de contingencia debe definir los órganos competentes responsables de los

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 23/27 |





diferentes aspectos recogidos en el propio plan que no hayan sido ya definidos en el plan general correspondiente.

El/la Responsable de Calidad del Centro participará activamente en el desarrollo de los planes de contingencia específicos. Asimismo, la Comisión de Calidad de la EDUPO deberá supervisar tanto el desarrollo del plan para asegurar el cumplimiento de los Estándares Europeos para el Aseguramiento de la Calidad, así como verificar y/o aprobar las decisiones adoptadas en el ámbito de sus competencias.

El plan específico de contingencia deberá ser revisado y aprobado por la Comisión de Postgrado de la Escuela de Doctorado. Si el órgano competente fuese otro, los procedimientos de consulta realizados a estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios deberán ser considerados.

6.2 Ejecución del Plan General de Contingencia

En el caso en el que se dé la situación excepcional para la cual el plan específico de contingencia fue diseñado, dicho plan será ejecutado debiéndose documentar con evidencias las diferentes acciones puestas en marcha, así como las medidas de difusión y publicidad establecidas ante el estudiantado, el profesorado y la sociedad en general.

El/la Responsable de Calidad del Centro deberá supervisar la ejecución del plan de contingencia para asegurar el cumplimiento de los estándares europeos sobre garantía y aseguramiento de la calidad (ESG-2015).

La concurrencia de la Escuela de Doctorado y sus Títulos a los diferentes programas de evaluación exigirá la aportación de la información correspondiente para cada uno de los criterios, donde se deberán describir qué medidas se han adoptado, qué órganos las han aprobado, cómo se han hecho públicas, así como un análisis de las consecuencias de los cambios introducidos y de los resultados obtenidos durante el periodo de ejecución del plan específico de contingencia. La adecuada documentación de estos criterios permitirá informar a los evaluadores de cada una de las acciones y decisiones adoptadas en esta la situación excepcional.

7. Medidas, análisis y mejora continua

El SAIC dispone del procedimiento "PA07: Satisfacción, Necesidades y Expectativas de los grupos de interés", que define cómo se miden y analizan la satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés. No obstante, podría darse el caso en el que surja la necesidad de adaptar alguna

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA== | PÁGINA 24/27 |



I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==



de las herramientas de recogida de información existentes, orientándolas a evaluar la pertinencia y satisfacción de las medidas adoptadas en el plan de contingencia. En este sentido es conveniente recoger información de los distintos colectivos universitarios relacionada con el eventual nuevo escenario académico que se ha generado en la situación excepcional.

Por tanto, la ejecución de un plan específico de contingencia podrá llevar asociada la recogida de la satisfacción u opinión de los grupos de interés a nivel de la Escuela de Doctorado, siempre que el contexto así lo requiera. Esta recogida de la satisfacción deberá ser completada a nivel institucional según lo especificado en el procedimiento "PA08-UPO: Diseño y Ejecución de Planes Generales de Contingencia". El Área de Calidad dará asesoramiento y apoyo a la recogida de la satisfacción mediante el uso de los instrumentos habituales, generando los correspondientes informes para su posterior análisis y aplicación en la mejora continua.

La Comisión de Calidad de la EDUPO, analizará los resultados de la aplicación del plan de contingencia de su Centro y las acciones implantadas, determinando la eficiencia y eficacia de las mismas.

Se podrán utilizar el subconjunto de indicadores del SAIC que se considere más representativo para evaluar los resultados y la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Igualmente podrán incorporarse otros indicadores que estén relacionados con las adaptaciones de las herramientas de recogida de información que se han mencionado anteriormente en este apartado.

8. Evidencias

| Identificación de la evidencia | Código | Responsable custodia | Responsable de generación | Tiempo de conservación |
|--|----------|-----------------------|---------------------------|------------------------|
| Plan de Contingencia Específico | PA08-E01 | Dirección de la EDUPO | Dirección de la EDUPO | 6 años |
| Evidencias del Diseño/Revisión del Plan de Contingencia Específico | PA08-E02 | Dirección de la EDUPO | Dirección de la EDUPO | 6 años |
| Acta de Aprobación del Plan de Contingencia Específico | PA08-E03 | Dirección de la EDUPO | Dirección de la EDUPO | 6 años |

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 25/27 |



I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==



| Identificación de la evidencia | Código | Responsable custodia | Responsable de generación | Tiempo de conservación |
|--|----------|------------------------------------|---------------------------|------------------------|
| Evidencias de la ejecución del Plan de Contingencia Específico | PA08-E04 | Dirección de la EDUPO | Dirección de la EDUPO | 6 años |
| Evidencias de la recogida de la Satisfacción | PA08-E05 | Responsable de Calidad de la EDUPO | Área de Calidad | 6 años |

9. Rendición de cuentas

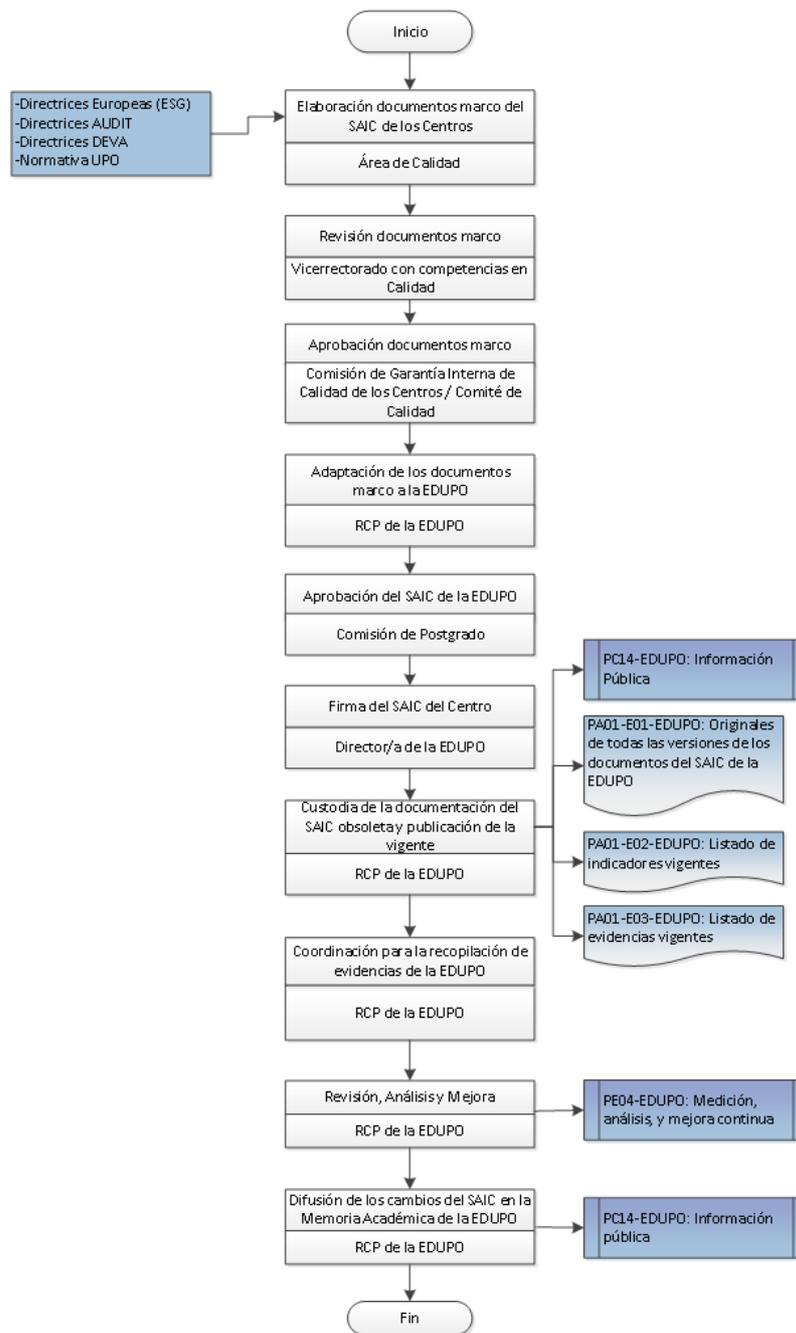
El/la Responsable de Calidad del Centro difundirá los resultados obtenidos tras la aplicación del Plan de Contingencia de su Centro, a toda la sociedad en general, siguiendo para ello el procedimiento "PC14-EDUPO: Información Pública", y se hará mención de éstos en la Memoria Académica Anual.

10. Diagrama de flujo

Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 26/27 |





Código Seguro de verificación: I0h01WUQ2b30zQ1UPXZdqA==. 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 | MARIA DOLORES ARENAS GORDILLO | FECHA | 01/02/2021 |
| ID. FIRMA | firma.upo.es | PÁGINA | 27/27 |

