

**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 ^a . Araceli Romero Mendivil (Directora del Área de Planificación Académica, Titulaciones Oficiales y Calidad)	D. Jorge Augusto Luengo López (Delegado del Rector para la Calidad) y D ^{ña} . Concepción Martín Brenes (Gerente)
Aprobado por:	
D. Francisco Oliva Blázquez (Rector de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla)	

Resumen de ediciones:

Número	Fecha	Motivo de la modificación
1.00	12/02/2008	Edición inicial
1.01	08/06/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE
1.02	30/06/2014	Revisión de normativa, responsabilidades, desarrollo y diagrama de flujo
2.00	Curso 2017/2018	Adaptación a procedimiento Institucional (antiguos PA06 y PA08), revisión del desarrollo, evidencias, indicadores y diagrama de flujo
2.01	Curso 2019/2020	<ul style="list-style-type: none">• Modificación Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) por Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC)• Revisión de indicadores de Biblioteca• Cambio del sistema de codificación de evidencias e indicadores para su adaptación a la nueva aplicación informática de gestión del SAIC

Código Seguro De Verificación	mi8PdkZg6RvtCMXYyPUiww==	Fecha	12/07/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez Jorge Augusto Luengo Lopez Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/mi8PdkZg6RvtCMXYyPUiww==	Página	1/7





3.00

Curso 2022/2023

Revisión completa del proceso para su adaptación al Programa
IMPLANTA

1. Objetivo

Este proceso tiene por objeto garantizar la disponibilidad, gestión y mejora continua de los recursos y servicios relacionados con la actividad académica de los Centros y que son prestados por la Universidad a través de sus Servicios Administrativos o mediante contratación de servicios externos.

2. Ámbito de alcance

Este proceso se aplica a:

- Los servicios externos contratados por la Universidad Pablo de Olavide.
- Todos los Servicios administrativos de la Universidad (prestados conforme a su Sistema de Gestión de Calidad apoyado en el programa informático "Marco") como apoyo al despliegue de los SAIC de los Centros y a sus titulaciones. Los Centros adscritos definirán de manera autónoma las responsabilidades y el desarrollo de este proceso.

3. Documentación de referencia normativa

- Normativa para la contratación de trabajos de carácter científico, técnico o artístico de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- Normas de ejecución presupuestaria de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. Manual de Gestión del Gasto de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- Criterios y directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- Guía para la Certificación y Seguimiento de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las Universidades Andaluzas (Programa IMPLANTA - SGCC), de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA).
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Norma UNE-EN-ISO-9001: 2015. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- RD 822/2021 de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Guía para la renovación de la acreditación de los títulos universitarios de grado, máster y doctorado de Andalucía de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA).

Código Seguro De Verificación	mi8PdkZg6RvtCMXYyPUIww==	Fecha	12/07/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez Jorge Augusto Luengo Lopez Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/mi8PdkZg6RvtCMXYyPUIww==	Página	2/7





- Modelo de Gestión y Organización Administrativa de la UPO (Aprobado en Diciembre de 2013).

4. Definiciones

Proceso contratado externamente: Proceso que la organización ha identificado como necesario para su sistema de gestión de calidad pero que ha decidido que lo lleve a cabo una parte externa a la misma. Puede realizarlo un proveedor que sea totalmente independiente a la organización o que forme parte de la misma organización matriz. Puede proporcionarse en las propias instalaciones o en el entorno de trabajo de la organización, en un lugar independiente o de alguna otra forma. Se deben gestionar las interacciones de los procesos contratados externamente con los procesos del sistema de gestión de calidad de la organización con el que están relacionados, debiéndose definir además algunos o todos los métodos utilizados para controlar la calidad del servicio prestado externamente y que afecta de manera directa al servicio prestado por la organización.

5. Responsabilidades

Comité de Calidad. Aprobar la Planificación anual de los servicios administrativos y las actuaciones asociadas a la misma.

Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros. Desarrollar la Planificación anual de los servicios administrativos con el apoyo técnico del Área con competencias en Calidad y las actuaciones asociadas a la misma.

Comisión de Garantía Interna de Calidad de cada Centro. Analizar los servicios prestados al Centro con objeto de delimitar si han sido adecuados. Realizar propuestas de mejora para su elevación a la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros.

Servicios Administrativos. Prestar servicios a los Centros y sus Títulos y facilitar las evidencias e indicadores definidos en la Planificación anual de los servicios administrativos. Los servicios prestados son, fundamentalmente, de carácter económico, material, tecnológico, de recursos humanos y relacionados con la actividad docente desarrollada en la Universidad.


Gerencia. Implantar medidas concretas de corrección de las deficiencias advertidas en los servicios prestados a los Centros por parte de los Servicios contratados externamente, y de los Servicios Administrativos propios y cuyos requisitos han sido previamente definidos en la Planificación anual de los servicios administrativos.

Inspección de Servicios. Proponer medidas concretas de corrección de las deficiencias advertidas en los servicios prestados a los Centros por parte de los Servicios Administrativos, cuyos requisitos han sido previamente definidos en la Planificación anual de los servicios administrativos.

Área con competencias en administración de Campus. Realizar el control de Calidad de los servicios externos contratados por la Institución.

Área con competencias en Calidad. Prestar asesoramiento y apoyo técnico a la Comisión de

Código Seguro De Verificación	mi8PdkZg6RvtCMXYyPUIw==	Fecha	12/07/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez Jorge Augusto Luengo Lopez Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/mi8PdkZg6RvtCMXYyPUIw==	Página	3/7





Garantía Interna de Calidad de los Centros en la elaboración de la Planificación anual de los servicios administrativos.

Órgano de Dirección de la UPO con competencias en Calidad: Validar el grado de adecuación y fiabilidad de los resultados de la Planificación anual de servicios administrativos. Trasladar a la Gerencia y a la Inspección de Servicios las desviaciones detectadas en los resultados obtenidos de dicha Planificación. Velar por el cumplimiento de este proceso.

6. Desarrollo

Dado el carácter centralizado de la mayoría de los servicios de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, se pueden distinguir dos tipos de servicios externos a los Centros:

- Servicios externos contratados por la Universidad: son aquellos servicios que la Universidad contrata externamente.
- Servicios Administrativos: son servicios propios de la Universidad Pablo de Olavide pero externos al Centro, como son el servicio de Biblioteca, el servicio de Matrícula, el de Atención al Estudiante o los Servicios Económicos, entre otros.

a) Servicios externos contratados por la Universidad:

El establecimiento del **control de calidad** a los servicios contratados externamente se establecerá expresamente en los correspondientes Pliegos de Prescripciones Técnicas o, en su defecto, por los Servicios Administrativos responsables de su seguimiento y supervisión, correspondientes estos al área administrativa con competencias en administración de Campus. Dicho Servicio Administrativo informará, con carácter anual, de los resultados obtenidos de dicho seguimiento.


b) Servicios Administrativos de la Universidad:

En relación a los servicios administrativos desarrollados por la propia Universidad, estos se encuentran regulados y definidos con carácter general en el "Modelo de Gestión y Organización Administrativa de la UPO", así como en la "Cartera de Servicios", de la que la Gerencia es responsable en cuanto a su definición y revisión, que se encuentra publicada en la web de la Institución.

La gestión de los servicios administrativos de la UPO, se realiza a través de un Sistema de Gestión de Calidad propio y diferenciado del SAIC, fundamentado en el control de sus procesos operativos de trabajo conforme a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO-9001:2015. El procedimiento general para el cumplimiento de los requisitos de esta Norma se recoge en el Manual de Gestión de la Calidad de los Servicios Administrativos, y en todos aquellos documentos derivados de este, incluyendo el Mapa de Procesos de su sistema. La gestión del diseño, control, responsabilidades, publicación y revisión y mejora de los procedimientos de gestión que desarrollan los servicios administrativos se apoya en el software informático "Programa MARCO de desarrollo de procedimientos de los Servicios Administrativos", accesible para todo el Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios de la UPO.

No obstante, lo anterior, con carácter específico, la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros desarrolla con el asesoramiento y apoyo técnico del Área con competencias en Calidad, una Planificación anual de los servicios administrativos, coordinada con el proceso "**PE04-CC: Medición, Análisis y Mejora Continua**",

Código Seguro De Verificación	mi8PdkZg6RvtCMXYyPUIww==	Fecha	12/07/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez Jorge Augusto Luengo Lopez Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/mi8PdkZg6RvtCMXYyPUIww==	Página	4/7





con objeto de que los servicios administrativos implicados aporten las correspondientes evidencias y los resultados de indicadores necesarios para el seguimiento de los Títulos y que son los definidos expresamente en cada uno de los procesos de los Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad de los Centros y sus Títulos, y en los procesos institucionales que se establezcan. Además de estas evidencias e indicadores, dicha planificación podrá incluir otros requerimientos o necesidades relacionados con los procesos del SAIC, con la acreditación de los títulos o con cualquier otro aspecto relacionado con los mismos. En todo caso se analizarán las necesidades y dificultades específicas que presentan los estudiantes con diversidad funcional. Este análisis describirá los recursos y elementos básicos requeridos, en su caso, para facilitar una educación inclusiva a las personas con necesidades educativas especiales, desde la perspectiva de la diversidad funcional. Esta planificación y sus resultados son objeto de revisión anual por parte de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de cada Centro. La planificación podrá contener variaciones con respecto al año anterior derivadas de nuevos requerimientos de los grupos de interés, fundamentalmente de las Agencias de Evaluación competentes y de los usuarios/as de los servicios, como consecuencia de acciones correctoras o por la implantación de acciones de mejora en los servicios prestados.

Planificación anual de los servicios administrativos, es aprobada por el Comité de Calidad de la UPO. El/la Gerente, como miembro de este Órgano delegado del Consejo de Gobierno y como responsable del Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios, y de la Gestión del Presupuesto de la Universidad, garantiza la prestación de los servicios incluidos en la citada Planificación. Seguidamente, el Área con competencias en Calidad coordina con los servicios administrativos implicados la recopilación de los datos solicitados. En caso de detección de deficiencias reiteradas en la prestación de los servicios contenidos en la Planificación anual de los servicios administrativos, el Órgano de Dirección de la UPO con competencias en Calidad lo comunica a la Gerencia y, en caso necesario, y una vez oído al Comité de Calidad, a la Inspección de Servicios, con objeto de que se adopten medidas concretas de corrección de las deficiencias advertidas, comunicando a la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros las actuaciones que finalmente se hayan realizado para corregir las desviaciones detectadas.

7. Medidas, análisis y mejora continua

La CGIC de cada Centro, en la revisión anual del SAIC, analiza los servicios prestados al Centro con objeto de delimitar si han sido adecuados. Realiza propuestas de mejora que serán elevadas a la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros para su reflejo, en caso de ser aprobadas por ésta, en la Planificación anual de los servicios administrativos siguiente. Además, en la revisión anual del SAIC, se incluye el análisis de los siguientes indicadores respecto a los recursos de la UPO, conforme a lo estipulado en el proceso **PE04 "Medición, análisis y mejora continua"**:

- PA06-IN01-UPO: Estudiantes por puesto de lectura.
- PA06-IN02-UPO: Metros cuadrados construidos por usuario
- PA06-IN03-UPO: Estudiantes por PC de uso público
- PA06-IN04-UPO: Variación anual de fondos bibliográficos (monografías)
- PA06-IN05-UPO: Variación anual de fondos bibliográficos (revistas)
- PA06-IN06-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Ciencias Jurídicas
- PA06-IN07-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros

Código Seguro De Verificación	mi8PdkZg6RvtCMXYyPUIw==	Fecha	12/07/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez Jorge Augusto Luengo Lopez Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/mi8PdkZg6RvtCMXYyPUIw==	Página	5/7



- electrónicos) del Área de Ciencia y Tecnología
- PA06-IN08-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Humanidades
 - PA06-IN09-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Ciencias de la Salud
 - PA06-IN10-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Ciencias Económicas
 - PA06-IN11-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área de Ciencias Sociales
 - PA06-IN12-UPO: Número de recursos electrónicos (bases de datos, revistas y libros electrónicos) del Área Multidisciplinar

8. Evidencias

Identificación de la evidencia	Código	Responsable custodia	Responsable de generación	Tiempo de conservación
Planificación Anual de servicios externos del Centro	PA06-E01	Órgano de Dirección de la UPO con competencias en Calidad	Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros	6 años
Memoria anual de la Universidad (Servicios Administrativos)	PA06-E02	Secretaría General de la Universidad	Servicios Administrativos	6 años
Control de Calidad de los Servicios Externos	PA06-E03	Órgano de Dirección de la UPO con competencias en Calidad	Área con competencias en Administración de Campus	6 años

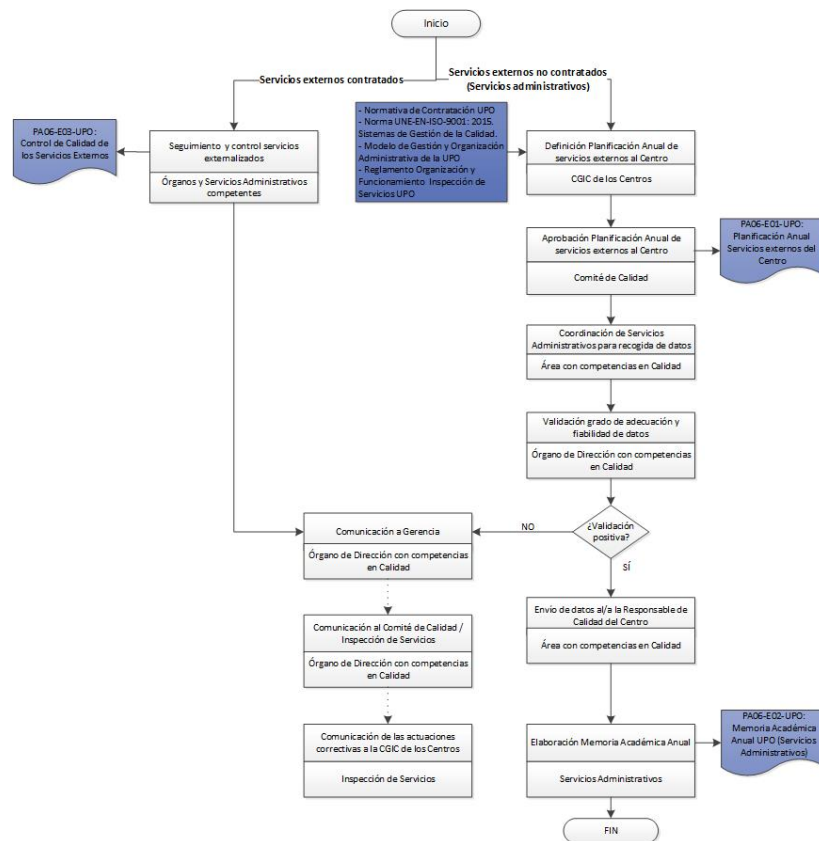
9. Rendición de cuentas

El Órgano de Dirección de la UPO con competencias en Calidad y la Gerencia rendirán cuentas del resultado y adecuación de este proceso ante el Comité de Calidad. Los servicios administrativos rendirán cuentas de las actuaciones llevadas a cabo cada curso académico en la memoria académica anual.

10. Diagrama de flujo

Código Seguro De Verificación	mi8PdkZg6RvtCMXYyPUIw==	Fecha	12/07/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez		
	Jorge Augusto Luengo Lopez		
	Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/mi8PdkZg6RvtCMXYyPUIw==	Página	6/7





Código Seguro De Verificación	mi8PdkZg6RvtCMXYyPUIww==	Fecha	12/07/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Francisco Oliva Blazquez Jorge Augusto Luengo Lopez Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/mi8PdkZg6RvtCMXYyPUIww==	Página	7/7

