

# Sistemas de Información en el Seguimiento de los Títulos

Universidad Pablo de Olavide, de  
Sevilla

Burgos, 9 y 10 julio



## SGIC: Criterios para la elección de la Plataforma Tecnológica

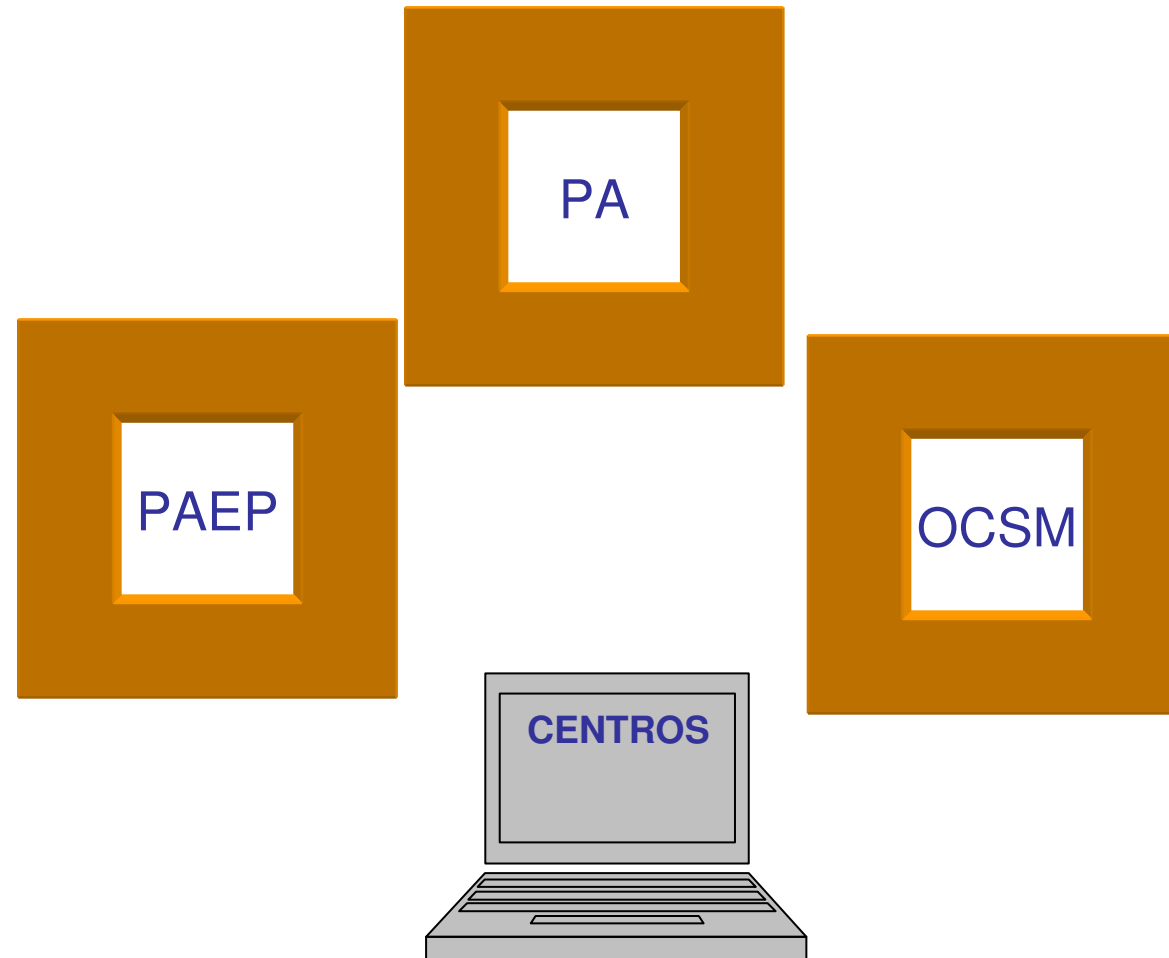
---

- Estructura modular con elementos interoperables.
  - Estructura más dinámica y versátil.
- Uso preferente de plataformas de fuentes abiertas (open source).
  - Evita la dependencia tecnológica de un único proveedor.
- Reutilización de elementos en explotación en la UPO.
  - Permite ahorro en implantación y formación de usuarios.
- Garantías legales de autenticidad y sellado de tiempo.
  - Se gana en transparencia y se facilita el trabajo de auditorias y rendición de cuentas.
- Garantías de continuidad tecnológica.
  - Deben evitarse riesgos de discontinuidad en el producto.



## Administración electrónica del SGIC de Centros y Títulos

---



La administración electrónica del SGIC de Centros y Títulos tiene sus puntos de acceso en cada uno de los Decanatos y en el Centro de Postgrado y da entrada a un único Gestor con tres plataformas.



# SGIC-PAEP

---

**PLATAFORMA DE  
ADMINISTRACIÓN  
ELECTRÓNICA  
DE  
PROCEDIMIENTOS**

**VERSIÓN  
ELECTRÓNICA  
DEL SGIC  
(Model@ y Trew@)**

**GESTOR DOCUMENTAL Z  
(Alfresco)**



## SGIC-PAEP. Estructura de gestión de la plataforma

---

### Portal Web Calidad

Sección de gestión (privado)

Observatorio (público)

Gestión de usuarios (LDAP)

Escritorio de tramitación

DataWarehouse

Portafirmas

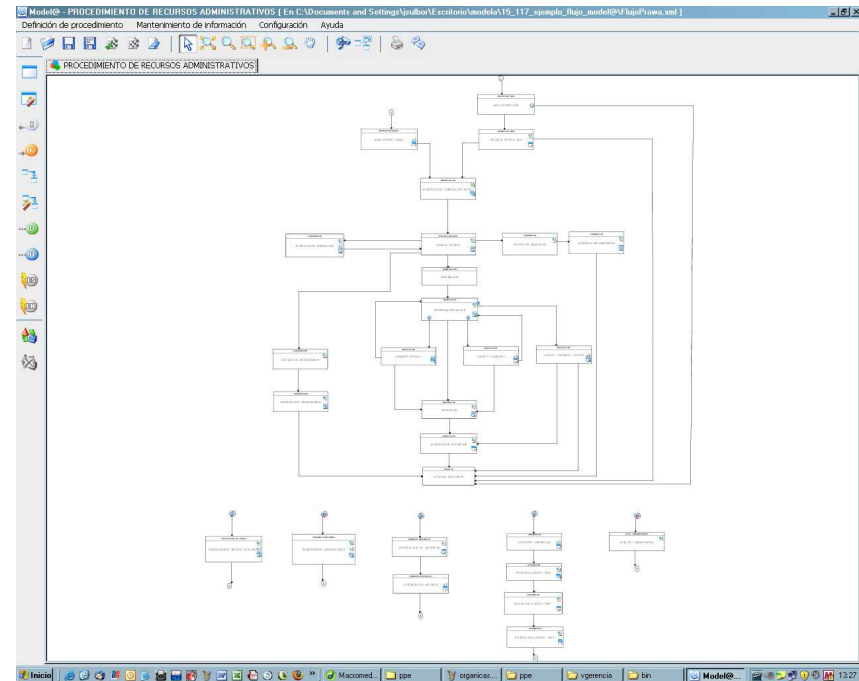
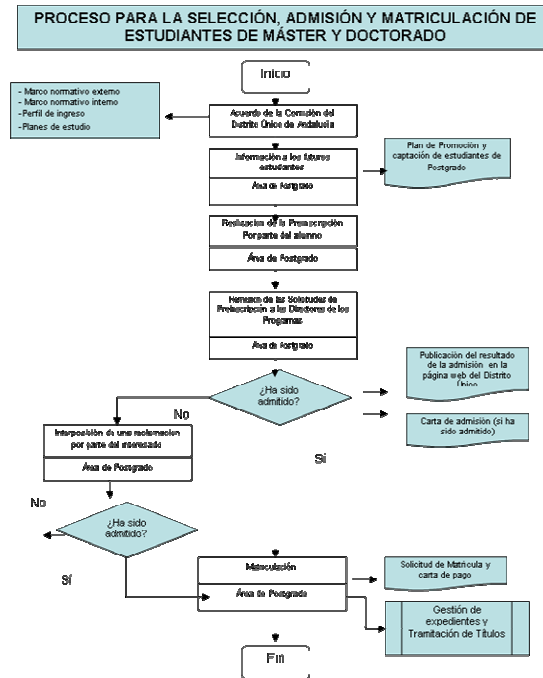
Tramitador

Gestor documental

BD Corporativas



# SGIC - PAEP. Plataforma de administración electrónica de los procedimientos. Model@ y Trew@



Model@ es una herramienta de la plataforma WAND@ que permite un fácil modelado y diseño de los procedimientos. Permite generar un archivo XML exportable de forma automática a TREW@



## SGIC - Gestor Documental Z (I)

Dirección <http://alfresco.upo.es:8080/alfresco/faces/jsp/browse/browse.jsp>



UNIVERSIDAD  
**PABLO DE OLAVIDE**  
SEVILLA



**Alfresco™**

**Introduzca los detalles de conexión:**

Nombre de usuario:

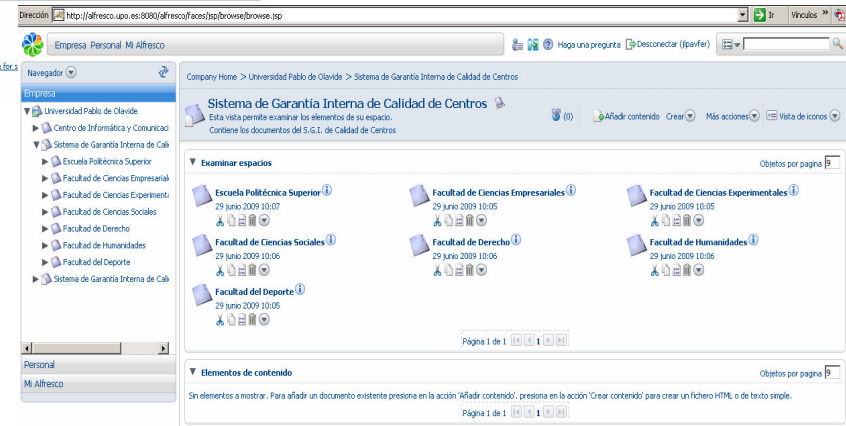
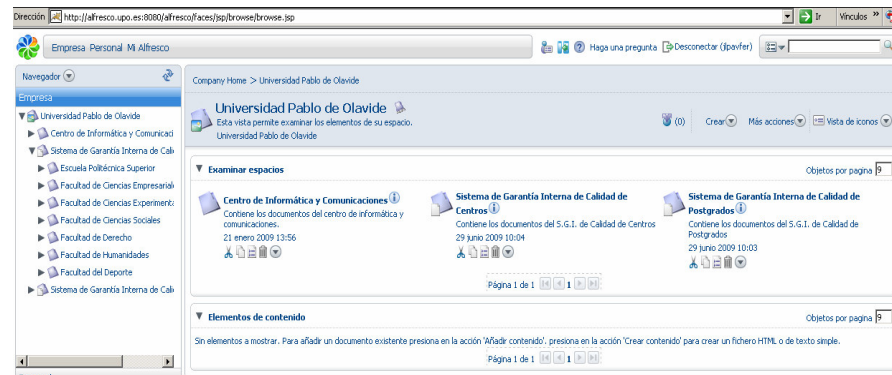
Contraseña:

Idioma:

Para la gestión documental se utiliza ALFRESCO que se integra completamente con la plataforma TREW@



# SGIC - Gestor Documental Z (II)



Esta plataforma alberga las evidencias documentales de los procesos de garantía de calidad de centros y titulaciones





# SGIC - Gestor Documental Z (III)

The screenshot displays the Alfresco web interface. The browser address bar shows the URL: <http://alfresco.upo.es:8080/alfresco/faces/jsp/browse/browse.jsp>. The page title is "Empresa Personal Mi Alfresco". The breadcrumb navigation path is: Company Home > Universidad Pablo de Olavide > Sistema de Garantía Interna de Calidad de Centros > Facultad del Deporte.

The main content area shows the details for the document "Acta\_20090629.doc". The location is: /Company Home/Universidad Pablo de Olavide/Sistema de Garantía Interna de Calidad de Centros/Facultad del Deporte. Below this, there are sections for "Vista personalizada", "Enlaces", and "Propiedades".

**Propiedades:**

Nombre:	Acta_20090629.doc
Tipo de documento:	Microsoft Word
Codificando:	UTF-8
Título:	Acta_20090629.doc
Descripción:	Aca de Reunión
Autor:	FDEP
Tamaño:	416,5 KB
Versión:	1.0
Versión automática:	Sí
Autor:	jl pavfer
Fecha de creación:	29 junio 2009 11:30
Editor:	jl pavfer
Fecha de modificación:	29 junio 2009 11:34

Below the properties, there are expandable sections for "Información de contenido multilingüe", "Flujo de trabajos", "Categoría", and "Historial de versiones".

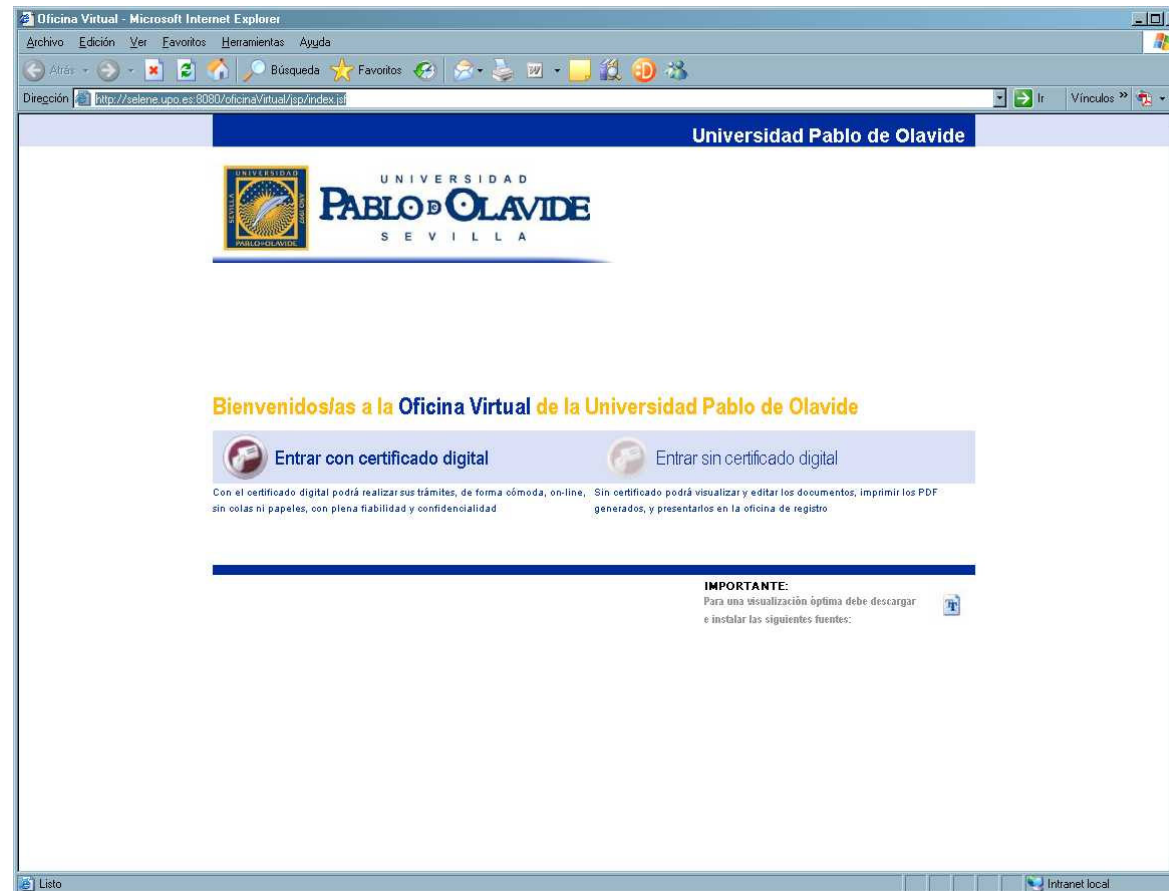
On the right side, there is a "Cerrar" button and a list of "Acciones" (Actions) including: Desproteger, Editar, Actualizar, Cortar, Copiar, Eliminar, Tomar Posesión, Gestionar usuarios del contenido, Crear acceso directo, Previsualizar, Ejecutar acción, Hacer multilingüe, Abrir un foro, and Comenzar Flujo de trabajo Avanzado.

At the bottom of the page, there is a footer with the Alfresco Community logo and text: "Supplied free of charge with no support, no certification, no maintenance, no warranty, and no indemnity by Alfresco or its Certified Partners. Click here for support. Alfresco Software Inc. © 2005-2007 All rights reserved." and the SOURCEFORAGE.net logo.



Los documentos se archivan adicionados a metadatos que permiten una rápida búsqueda y clasificación por múltiples criterios

# SGIC - PAEP. Sistema de Tramitación (I)



ESTRAD@\_UPO es el escritorio de tramitación de la UPO.



# SGIC - Sistema de Modelado y Tramitación (II)

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE SEVILLA

Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación

D. Andrés Garzón Villar, Vicerrector de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla

INFORMA

Que D. [REDACTED] ha utilizado como profesor/diseñador la plataforma de formación virtual WebCT como complemento a la docencia presencial en los años académicos y asignaturas que a continuación se relacionan:

Curso Académico	Asignatura	Titulación
2007/2008	[REDACTED]	Lic. en Ciencias Ambientales
2008/2009	[REDACTED]	

Y para que conste a efectos oportunos y a petición de la interesada, firmo la presente en Sevilla, a 7 de Noviembre de 2008.

Fdo. : Andrés Garzón Villar  
Vicerrector de Tecnologías de la Información y la Comunicación  
Universidad Pablo de Olavide

Recepciones de Petición de Firma

Remite	Estado documento	Prioridad	Remite / Asunto
Pendientes (1)	En Espera (0)	Terminado	Enviado

Remite	Asunto	Tipo Documento	Estado	Fecha
VICTOR JOSE HERNANDEZ GOMEZ	Envío de Datos al Portafirmas.	GENÉRICO	LEÍDO	25/04/2008 08:28

Remite: [REDACTED]  
Asunto: [REDACTED]  
Referencia: [REDACTED]  
Recepción: [REDACTED]  
Situación: [REDACTED]

PKI Notario

Portafirmas permite firmar electrónicamente documentos con todas las garantías legales. En el momento de la firma coloca un sellado de tiempo y comprueba que el certificado digital es vigente.



## SGIC - Sistema de Modelado y Tramitación (III)

Escritorio de tramitación - Microsoft Internet Explorer

Información usuario

USUARIO: UPO UPO UPO  
[CONSULTAR OTRO EXPEDIENTE](#)  
[MENU PRINCIPAL](#)

Datos del expediente

1. Número de expediente: sol-200900000126-tra  
2. Título: título expediente  
3. Procedimiento: CSP\_COMISION\_SERVICIO\_PDI  
4. Fecha de alta: 14-05-2009 02:04:59

Datos de la fase

Fase actual: COMUNICACION DE SOLICITUD APROBADA AL SOLICITANTE  
Transición origen: SOLICITUD AUTORIZADA POR EL RECTOR  
Fecha entrada: 18/05/09

Transiciones posibles

Documentos asociados

Relación de documentos adjuntos al Expediente  
 Ver sólo documentos de la fase actual  
No se han encontrado resultados.

Tareas y documentos permitidos

CSP\_COMUNICAR LA AUTORIZACION AL SOLICITANTE (1)  
(1) Tarea obligatoria  
(2) No tiene el perfil adecuado para realizar la tarea  
(3) No se cumple la condición de inicialización.

Tareas asociadas

Relación de tareas realizadas en el Expediente  
 Ver sólo tareas de la fase actual

1 resultado

Fecha	Usuario	Nombre de la tarea	Fase	Estado	Acciones
18-05-2009 10:35	UPO	CSP_COMUNICAR LA AUTORIZACION AL SOLICITANTE	CSP_SOLICITUD_APROBADA REALIZADA		

Utilidades

Esta aplicación es la interfaz que permite a los usuarios/tramitadores recibir avisos de trámites pendientes y efectuar las acciones de las que son responsables, así como archivar evidencias.



## SGIC-PA. Plataforma de Auditorías. áGoRa y Alfresco

---

**Herramientas  
de  
Autochequeo  
del SGIC**

**Indicadores  
resultados  
académicos**

**Calidad  
Docente PDI**

**Perfil de  
ingreso**

**Internacionali  
zación e  
Inserción**

**Encuestas  
satisfacción  
grupos de  
interés**



# SGIC - Plataforma de Auditorías



Dirección <http://alfresco.upo.es:8080/alfresco/faces/jsp/browse/browse.jsp>



UNIVERSIDAD  
**PABLO DE OLAVIDE**  
SEVILLA



**Introduzca los detalles de conexión:**

Nombre de usuario:

Contraseña:

Idioma: Spanish

# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías

Empresa Personal Mi Alfresco

Navegador

Empresa

Universidad Pablo de Olavide

Company Home > Universidad Pablo de Olavide

### Universidad Pablo de Olavide

Esta vista permite examinar los elementos de su espacio.  
Universidad Pablo de Olavide

Añadir contenido Crear Más acciones Vista de iconos

#### Examinar espacios

Objetos por página 9

<b>Sistema de Garantía Interna de Calidad de Centros</b> Contiene los documentos del S.G.I. de Calidad de Centros 29 junio 2009 10:04	<b>Sistema de Garantía Interna de Calidad de Títulos</b> Contiene los documentos del S.G.I. de Calidad de Títulos 3 julio 2009 14:04
---	--

Página 1 de 1

#### Elementos de contenido

Objetos por página 9

Sin elementos a mostrar. Para añadir un documento existente presiona en la acción 'Añadir contenido', presiona en la acción 'Crear contenido' para crear un fichero HTML o de texto simple.

Página 1 de 1



# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías - Centros

Empresa Personal Mi Alfresco Haga una pregunta Desconectar (aquilar)

Navegador Empresa Universidad Pablo de Olavide

Company Home > Universidad Pablo de Olavide > Sistema de Garantía Interna de Calidad de Centros

### Sistema de Garantía Interna de Calidad de Centros

Esta vista permite examinar los elementos de su espacio.  
Contiene los documentos del S.G.I. de Calidad de Centros

Añadir contenido Crear Más acciones Vista de iconos

Examinar espacios Objetos por página 9

<b>Escuela Politécnica Superior</b> 29 junio 2009 10:07	<b>Facultad de Ciencias Empresariales</b> 29 junio 2009 10:05	<b>Facultad de Ciencias Experimentales</b> 29 junio 2009 10:05
<b>Facultad de Ciencias Sociales</b> 29 junio 2009 10:06	<b>Facultad de Derecho</b> 29 junio 2009 10:06	<b>Facultad de Humanidades</b> 29 junio 2009 10:06
<b>Facultad del Deporte</b> 29 junio 2009 10:05		

Página 1 de 1





# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías – Facultad CC Experimentales

The screenshot displays the SGIC-PA web interface. At the top, there is a navigation bar with the text "Empresa Personal Mi Alfresco" and a search box. Below this, a breadcrumb trail reads "Company Home > Universidad Pablo de Olavide > Sistema de Garantía Interna de Calidad de Centros > Facultad de Ciencias Experimentales". The main content area is titled "Facultad de Ciencias Experimentales" and includes a sub-header "Esta vista permite examinar los elementos de su espacio." Below this, there is a section titled "Examinar espacios" with a "Objetos por página" dropdown set to 9. The section contains six items, each with a document icon, a title, a timestamp, and a set of action icons (copy, print, delete, refresh):

- Calidad Docente PDI** (3 julio 2009 13:53)
- Encuestas de satisfacción grupos de interés** (3 julio 2009 13:54)
- Herramientas de autochequeo del SGIC** (3 julio 2009 13:51)
- Indicadores de resultados académicos** (3 julio 2009 13:52)
- Internacionalización e Inserción** (3 julio 2009 13:53)
- Perfil de ingreso** (3 julio 2009 13:52)

At the bottom of the list, there is a pagination control showing "Página 1 de 1" and navigation arrows.



# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías – Grado en Biotecnología

The screenshot shows the SGIC-PA web interface. At the top, there is a navigation bar with the text "Empresa Personal Mi Alfresco" and a search bar. Below this, a breadcrumb trail reads "Company Home > Universidad Pablo de Olavide > Sistema de Garantía Interna de Calidad de Títulos > Grado en Biotecnología". The main content area is titled "Grado en Biotecnología" and includes a sub-header "Esta vista permite examinar los elementos de su espacio." Below this, there is a section "Examinar espacios" with a dropdown menu for "Objetos por página" set to 9. The section displays six items, each with a document icon, a title, a date, and a set of action icons (cut, copy, paste, delete, refresh):

- Calidad Docente PDI** (3 julio 2009 14:13)
- Encuestas de satisfacción grupos de interés** (3 julio 2009 14:13)
- Herramientas de autochequeo del SGIC** (3 julio 2009 14:13)
- Indicadores de resultados académicos** (3 julio 2009 14:13)
- Internacionalización e Inserción** (3 julio 2009 14:13)
- Perfil de ingreso** (3 julio 2009 14:13)

At the bottom of the list, there is a pagination control showing "Página 1 de 1" and navigation arrows.



# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías – Herramientas de autochequeo SGIC



The screenshot displays the user interface of the SGIC-PA platform. At the top, there is a navigation bar with the text "Empresa Personal Mi Alfresco" and a search bar. Below this, a breadcrumb trail reads: "Company Home > Universidad Pablo de Olavide > Sistema de Garantía Interna de Calidad de Títulos > Grado en Biotecnología > Herramientas de autochequeo del SGIC". The main content area is titled "Herramientas de autochequeo del SGIC" and includes a sub-header "Esta vista permite examinar los elementos de su espacio." Below this, there is a section titled "Examinar espacios" with a dropdown menu for "Objetos por página" set to 9. Two items are listed:

- Cuestionario de Autochequeo UPO** (4 julio 2009 12:56)
- Cuestionario de Evaluación EFQM** (4 julio 2009 12:56)

Each item has a document icon, a date and time stamp, and a set of action icons (cut, copy, paste, delete, refresh). At the bottom of the list, there is a pagination control showing "Página 1 de 1" and navigation arrows.



# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías – Perfil de Ingreso

The screenshot displays the 'Perfil de ingreso' (Entry Profile) page within the SGIC-PA platform. The interface includes a top navigation bar with the user's name 'Empresa Personal Mi Alfresco', a search bar, and utility links like 'Haga una pregunta' and 'Desconectar (aquilar)'. A breadcrumb trail shows the path: 'Company Home > Universidad Pablo de Olavide > Sistema de Garantía Interna de Calidad de Títulos > Grado en Biotecnología > Perfil de ingreso'. The main content area is titled 'Perfil de ingreso' and contains a list of documents under the heading 'Examinar espacios'. The documents are:

- Nota media de acceso** (4 julio 2009 13:00)
- Número de Plazas Ofertadas de Nuevo Ingreso** (4 julio 2009 12:58)
- Ratio plazas demandadas-ofertadas** (4 julio 2009 12:59)
- Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior** (4 julio 2009 13:01)
- Vía de acceso a los estudios** (4 julio 2009 12:59)

Each document entry includes a file icon, a title, a timestamp, and a set of action icons (copy, print, delete, etc.). A pagination control at the bottom indicates 'Página 1 de 1'.



# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías – Indicadores de resultados académicos

The screenshot displays the SGIC-PA web application interface. At the top, there is a navigation bar with the Alfresco logo and the text "Empresa Personal Mi Alfresco". Below this, a breadcrumb trail reads: "Company Home > Universidad Pablo de Olavide > Sistema de Garantía Interna de Calidad de Títulos > Grado en Biotecnología > Indicadores de resultados académicos". The main content area is titled "Indicadores de resultados académicos" and contains a section labeled "Examinar espacios". This section displays five indicators, each with a document icon, a title, a timestamp, and a set of action icons (copy, print, delete, refresh):

- Rendimiento global** (4 julio 2009 13:03)
- Tasa de abandono** (4 julio 2009 13:02)
- Tasa de eficiencia** (4 julio 2009 13:02)
- Tasa de graduación** (4 julio 2009 13:02)
- Tasa de rendimiento** (4 julio 2009 13:01)

At the bottom of the indicators section, there is a pagination control showing "Página 1 de 1".



# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías – Calidad Docente PDI

Empresa Personal Mi Alfresco Haga una pregunta Desconectar (aquilar)

Navegador Empresa Universidad Pablo de Olavide

Company Home > Universidad Pablo de Olavide > Sistema de Garantía Interna de Calidad de Títulos > Grado en Biotecnología > Calidad Docente PDI

**Calidad Docente PDI**  
Esta vista permite examinar los elementos de su espacio.

Añadir contenido Crear Más acciones Vista de iconos

Examinar espacios Objetos por pagina 9

**Cualificación del profesorado**  
4 julio 2009 13:06

**Evaluación Calidad Docente PDI (Docencia)**  
4 julio 2009 13:05

Página 1 de 1



# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías – Cualificación del profesorado

The screenshot displays the user interface of the SGIC-PA platform. At the top, there is a navigation bar with the text "Empresa Personal Mi Alfresco" and a search bar. Below this, a breadcrumb trail reads: "Company Home > Universidad Pablo de Olavide > Sistema de Garantía Interna de Calidad de Títulos > Grado en Biotecnología > Calidad Docente PDI > Cualificación del profesorado". The main content area is titled "Cualificación del profesorado" and includes a sub-header "Esta vista permite examinar los elementos de su espacio." Below this, there is a section labeled "Examinar espacios" with a dropdown menu for "Objetos por pagina" set to 9. Two document thumbnails are visible: "Porcentaje de PDI con sexenios sobre PDI con quinquenios" (dated 4 julio 2009 13:07) and "Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario o Profesor Contratado Doctor sobre total PDI" (dated 4 julio 2009 13:08). At the bottom of the page, a pagination control shows "Página 1 de 1".



# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías – Encuestas de satisfacción por grupos de interés

The screenshot displays the SGIC-PA web application interface. At the top, there is a navigation bar with the text "Empresa Personal Mi Alfresco" and a search bar. Below this, a breadcrumb trail reads: "Company Home > Universidad Pablo de Olavide > Sistema de Garantía Interna de Calidad de Títulos > Grado en Biotecnología > Encuestas de satisfacción grupos de interés". The main content area is titled "Encuestas de satisfacción grupos de interés" and includes a sub-header "Esta vista permite examinar los elementos de su espacio." Below this, there is a section labeled "Examinar espacios" with a dropdown menu and a "Objetos por pagina" input field set to "9". The main content area displays five survey items, each with a folder icon, a title, a date, and a set of action icons (copy, print, delete, refresh):

- Empleadores**: 4 julio 2009 13:09
- Empleadores prácticas externas**: 4 julio 2009 13:09
- Estudiantes**: 4 julio 2009 13:08
- PAS**: 4 julio 2009 13:09
- PDI**: 4 julio 2009 13:09

At the bottom of the main content area, there is a pagination control showing "Página 1 de 1" and navigation arrows.





# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías

Ágora - Consejería de Justicia y Administración Pública - Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Tools Help

https://ws074.juntadeandalucia.es/agora/

Most Visited Move Tool Getting Started Latest Headlines

**JUNTA DE ANDALUCÍA**

**áGoRa**

**GESTIÓN DE PROYECTOS DE CALIDAD**

Damos la bienvenida a **áGoRa**, la aplicación informática de Gestión de Proyectos de Calidad, que facilita el trabajo en equipo y la gestión de proyectos por su carácter de plataforma web.

**áGoRa** es el soporte telemático donde podrás gestionar de manera integral la mejora continua en la prestación de Servicios de tu Unidad a través de la Planificación, Ejecución y Evaluación de proyectos de Cartas de Servicios, Autoevaluaciones, Planes de Mejora y Gestión por Procesos, entre otros.

Permite la agilización de los procedimientos administrativos, eliminando el papel, gracias a las notificaciones vía mail, firma de oficios e informes a través de firma electrónica.

Te invitamos a acceder **áGoRa**. Las solicitudes de proyectos serán estudiadas por la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública. [-Info](#)

**Acceso con Certificado electrónico**

**ACCEDER**

**SOLICITAR ALTA NUEVO PROYECTO**

**Si aún no tienes el Certificado Electrónico**

**SOLICITAR**

**áGoRa**  
Para saber más...  
Gestión de Proyectos de Calidad

Copyright Junta de Andalucía - Consejería de Justicia y Administración Pública

Done ws074.juntadeandalucia.es M McAfee SiteAdvisor

Inicio Presentación1 Universidad Pablo de Ola... Ágora - Consejería de...

10:51



# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías. Herramientas de autochequeo del SGIC

Adobe Reader - [Cuestionario\_autochequeo\_SGIC.pdf]

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda

Guardar una copia Buscar Seleccionar 76% Ayuda Buscar en Web

UNIVERSIDAD PABLO OLAVIDE SEVILLA Vicerrectorado de Calidad y Planificación

2.1. ¿Posee el Centro una Política y Estrategia para la calidad, relativa tanto al Centro como a cada uno de sus programas formativos, aprobada por la Junta de Centro o Escuela o, en su caso, por la Comisión de Postgrado?	Política estrategia	y	8
2.2. ¿Ha concretado el Centro esa Política en unos Objetivos de calidad relativos al Centro en su conjunto, asociados a indicadores del SGIC, preferiblemente cuantitativos, aprobados por la Junta de Centro o Escuela o, en su caso, por la Comisión de Postgrado?	Objetivos calidad Centro		8
2.3. ¿Ha concretado el Centro esa Política en unos Objetivos de calidad específicos relativos a cada uno de sus Programas formativos, asociándolos al SID de los Grados y Postgrados, aprobados por la Junta de Centro o Escuela o, en su caso, por la Comisión de Postgrado?	Objetivos calidad PF		8
2.4. ¿Publica el Centro sus Objetivos y Política de Calidad?	Difusión O & P		6
2.5. ¿Publica el Centro los Objetivos y Política de Calidad de sus Grados o Postgrados?	Difusión O & P grados		6
2.6. ¿Publicita y difunde el Centro sus Objetivos y Política de Calidad y los de sus Programas formativos entre sus grupos de interés?	Difusión O & P de PF		6
2.7. ¿Ha definido el Centro de modo público sus Grupos de interés, mediante una declaración institucional?	Definición grupos interés		7
2.8. ¿Consulta anualmente el Centro a sus Grupos de interés?	Consulta grupos interés		6
2.9. ¿Tiene presente los intereses de sus Grupos de interés en la definición de su Política y Objetivos de calidad y los de sus Programas formativos?	Intereses grupos implicados		6
2.10. ¿Tiene el Centro establecidos cauces estables para la participación de sus grupos de interés?	Cauces formales		6
2.11. ¿Tiene presente el Centro su obligación de contribuir con sus objetivos de calidad al compromiso de todas las	Responsabilidad social		6

UNIVERSIDAD PABLO OLAVIDE SEVILLA Vicerrectorado de Calidad y Planificación

de su carácter de Universidad pública financiada por el contribuyente así como de la responsabilidad que recae sobre la misma de cara a su contribución al mejoramiento de la sociedad española y europea en lo que a los principios de igualdad, justicia y libertad se refiere, y a la defensa de los derechos humanos?.

2.12. ¿Tiene implantado el Centro el PE01 <i>Elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad</i> y realiza un seguimiento cuantitativo del cumplimiento del mismo?	Implantación PE01		7
<b>3. Garantía de Calidad de los Programas formativos = 140</b>			
		<b>Sí/No</b>	<b>Valor Pregunta</b>
3.1. ¿Posee el Centro un Sistema de Garantía Interna de Calidad orientado hacia la calidad de sus Programas formativos?	Orientación a la calidad PF		10
3.2. ¿Poseen todos los Programas formativos de un Centro un Sistema de Garantía de Calidad contextualizado a cada uno de los mismos?	Existencia SGC en PF		10
3.3. ¿Difunde el Centro ese Sistema de Garantía de calidad de forma que sea conocido por todos sus miembros (Estudiantes, PAS, PDI), así como por el resto de los Grupos de Interés, tanto internos como externos a la Universidad Pablo de Olavide?	Difusión SGC		10
3.4. ¿Garantiza el Centro que se publicitan, implantan y cumplen los 27 procedimientos del Sistema Abierto de Garantía Interna de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide (contextualizado en el SGIC del Centro concreto)?	Implantar procedimientos		10
3.5. ¿En el caso de que conozca que algunos de los procedimientos del SGIC, cuya responsabilidad o parte de la misma recae fuera del Centro, no se cumple, lo pone en conocimiento del Consejo de Dirección de la UPO, en la figura del Vicerrectorado de Calidad y Planificación?	Cumplimiento procedimientos SGIC		10
3.6. ¿El Equipo de Dirección, la Junta de Facultad o Escuela, así como la Comisión de Postgrado, son conscientes de la necesidad de utilizar el SGIC para la mejora continua de la calidad de los Programas formativos, sin considerarlo un mero requisito burocrático con el que hay que cumplir en el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior?	Mejora continua calidad de PF		10
3.7. ¿Garantiza el Centro que las herramientas de gestión electrónica del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro (ARNEIS, Coact, Observatorio de Mejora) son	Difusión de herramientas de gestión		10

3 de 12

Inicio Downloads Microsoft PowerPoint - ... ANECA\_IMPLANTACIÓN Cuestionario\_autoc... Modulo\_de\_auditorias\_... 17:26



Hemos establecido dos herramientas de autochequeo: una es el cuestionario UPO de autoevaluación del SGIC...

# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías



2.1 ¿Existe un proceso completo para la definición y revisión de la política y estrategia del Centro Universitario, alineadas con la Visión y Misión y que cubra todas las áreas significativas?

¿Están claramente formuladas la política y estrategia del Centro Universitario?  
 La política y estrategia, ¿están alineadas con la visión y misión del Centro Universitario?  
 ¿El proceso de formulación de la política y estrategia es sistemático y completo, cubriendo todas las áreas significativas del Centro Universitario?  
 ¿Se revisa regularmente la eficacia de la política y de la estrategia, así como su adecuación a las necesidades del Centro Universitario, y se actualizan y mejoran como consecuencia de dichas revisiones?


Evidencias				
Elaboración y publicación de un Plan Estratégico del centro universitario aprobado por el órgano competente.				
Inclusión de la misión y visión del centro en el Plan Estratégico.				
Existen documentos dónde se formula la planificación académica del Centro, y se acompaña de una previsión de las necesidades presupuestarias, recursos necesarios, etc.				
Se establecen indicadores y un sistema de seguimiento y evaluación de los resultados en función de los objetivos planificados				
Se evalúa la adecuación de las titulaciones del Centro a las demandas sociales				
Se evalúa la adecuación de los servicios y recursos del Centro a los requisitos de las titulaciones del Centro				



No, muy superficial	El proceso de definición de la política y estrategia está escasamente formalizado y documentado y cubre las variables más significativas.  La política y estrategia están alineadas con la visión y misión	El proceso está formalizado y documentado y cubre la totalidad de las y áreas del Centro Universitario	Existe una sistemática para la definición de la política y estrategia y revisión del proceso.  Refleja una experiencia de al menos dos ciclos de revisión y mejora	Se revisa la eficacia del proceso de definición y se introducen mejoras como consecuencia de las revisiones. Refleja una experiencia de al menos tres ciclos de revisión y mejora																
0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100

...y la otra el cuestionario de evaluación EFQM de Centros Perfil.

# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías. Herramientas de autoevaluación.

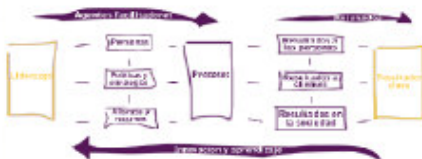




## Durante la fase de consenso todos los cuestionarios están ya cerrados

**CRITERIO LIBERAZGO**



¿A la pregunta? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Pregunta	Resultados antes de consenso			Después	
	Antes	Después	Calificación Realizada	Punt.	Punt.
1. Las personas líderes identifican y comunican la Misión, Visión, Valores y Cultura de la Unidad, acordando explícito cargo ejercido para los demás.	29	29	29	26	20
2. Las personas líderes asumen la solución de responsabilidades, la autonomía en el trabajo, la creatividad, la innovación, el compromiso con el cambio y el trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la Unidad.	40	29	35	34	24
3. Las personas líderes se implican directamente en la identificación, priorización e implementación de las mejoras.	40	40	40	41	40

### Demo Autoevaluación II

Progreso: 30 %

**Planificación de la estrategia**

Inicio de subevaluación


Finalización

Ejecución

Priorización de prioridades

Priorización de áreas de mejora

Áreas prioritarias



¿Puntuación consensuada?

Área de Mejora



# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías. Seguimiento de indicadores de procesos

**Fase de seguimiento**

**Mi proyecto** | Demos | Campes y referencias | Consultas y reportes | Sugestiones | Administración | Salir

DEMO GESTIÓN POR PROCESOS I - CMAP - SV PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Desactivación de indicadores

**Elaboración**

- Equipo Trabajo
- Mapa de procesos
- Fichas de Procesos
- Indicadores
- Documentación
- Seguimiento**
- Seguimiento de indicadores
- Informes

**Lista de procesos estratégicos e indicadores asociados**

Proceso	Indicador asociado
Convenios y colaboración	

**Lista de procesos operativos e indicadores asociados**

Proceso	Indicador asociado
Autorizaciones, Acreditaciones e inscripciones	Porcentaje de autorizaciones e inscripciones tramitado en plazo establecido en las Cartas de Servicios vigentes
Subvenciones	Tiempo de elaboración de informe técnico interno desde solicitud
	Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo

**Ver Gráfico**

**Tiempo de elaboración de informe técnico interno desde solicitud**



Mes	Valor
Octubre 2008	13
Noviembre 2008	14
Diciembre 2008	11

■ Valores del Indicador  
■ Valor Tolerable  
■ Valor Referencia  
■ Estandar de Calidad

**Seguimiento de Indicadores. Mejora Procesos**



# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías. Informes

## Fase de seguimiento

### Tipos de Informes

- Elaboración
  - Equipo Trabajo
  - Mapa de procesos
  - Fichas de Procesos
  - Indicadores
  - Documentación
- Seguimiento
  - Seguimiento de indicadores
  - Informes

**Informe del cuadro de mando**

Fecha de inicio:

Fecha de fin:

**Indicadores**

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Seleccionar
Operativo	Autorizaciones, Acreditaciones e inscripciones	Porcentaje de autorizaciones e inscripciones tramitadas en plazo establecido en las Cartas de Servicios vigentes	<input type="checkbox"/>
Operativo	Autorizaciones, Acreditaciones e inscripciones	Tiempo de elaboración de informes desde inicio hasta estado calidad	<input type="checkbox"/>
Operativo	Subvenciones	Porcentaje de cálculos resueltos en plazo	<input type="checkbox"/>

**Informes y gráficos disponibles:**

- Informe del cuadro de mando del año en curso.
- Informe del cuadro de mando por servicios.
- Gráfico de evolución de los indicadores en un periodo.
- Informe de valores máximo y mínimo del indicador.
- Informe con muestras del indicador que superen el estándar de calidad.

**Porcentaje de autorizaciones e inscripciones tramitadas en plaza establecida en las Cartas de Servicios vigentes**



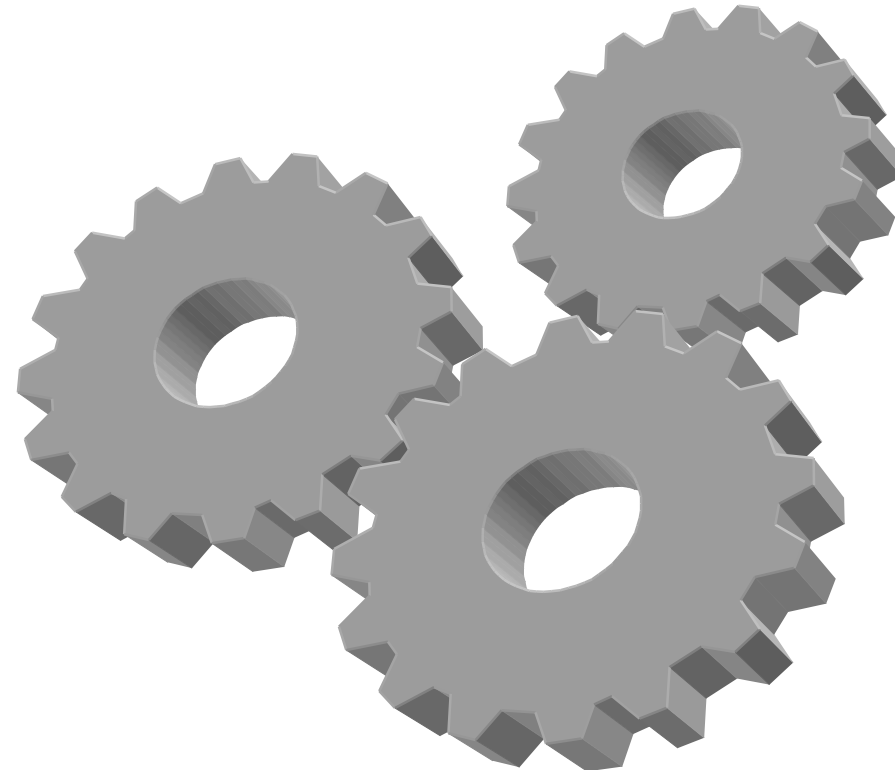


## SGIC-PA. Plataforma de Auditorías

---

### DOCENTIA-UPO

- Aplicación informática para elaboración, seguimiento y mejora de Guías Docentes.
- Evaluación del Profesorado: (aplicación en construcción)





# SGIC-OSM. Observatorio de Calidad para el seguimiento y mejora de las titulaciones

---

**OCSM (Fujitsu/Oracle Discoverer y aGorA)**

**SID**

**Estrategia**

**Cartas de Servicios**

**Contratos-Programa**

**Rendimiento  
de Cuentas**



# Observatorio de calidad para el seguimiento y mejora de las Titulaciones. SID. DW. Fujitsu/Oracle Discoverer

**4. Coeficiente de duración media de los estudios respecto a nº de años de la titulación**

Elementos de Página: Curso Académico: 2008-09 Mes Versión: MES DINÁMICO Universidad: UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE Cent

Cód. Titulación MEC	Titulación MEC	Núm. Graduaciones * Duración de graduación	Núm. Graduaciones * Núm. años de titulación	Coeficiente de duración media
302400000000	LICENCIADO EN DERECHO	503	320	1,57
303700000000	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	595	400	1,49
304100000000	LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA	15	10	1,50
304300000000	LICENCIADO EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN	30	24	1,25
306900000000	LICENCIADO EN HUMANIDADES	58	35	1,66
307700000000	LICENCIADO EN CIENCIAS AMBIENTALES	214	155	1,38
308200000000	LICENCIADO EN CIENCIAS DEL TRABAJO	50	26	1,92
401000000000	DIPLOMADO EN TRABAJO SOCIAL	321	207	1,55
401100000000	DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES	252	120	2,10
401900000000	DIPLOMADO EN RELACIONES LABORALES	235	105	2,24
402100000000	DIPLOMADO EN EDUCACIÓN SOCIAL	61	45	1,36

Página 1 de 1 999 Filas por Página

Centro de Informática y Comunicaciones  
Consulta de seguimiento de la calidad

**Parámetros para una nueva consulta:**

Año: 2007 Tipo: GRADO Centro: Facultad de Ciencias Experimentales  
Titulación: Licenciatura en Biotecnología 2004

**Parámetros actuales de consulta:**

- Año: 2007 Tipo: GRADO
- Centro: Facultad de Ciencias Experimentales
- Titulación: Licenciatura en Biotecnología 2004

**DATOS:**

Ingreso

*Perfil de entrada de los estudiantes de nuevo ingreso*

1a: Porcentaje de estudiantes admitidos en primera opción sobre el total de estudiantes de nuevo ingreso:  
1b: Porcentaje de estudiantes que accede a la titulación con puntuación igual o superior a seis:  
1c: Porcentaje de estudiantes que accede a la titulación con puntuación igual o inferior a seis:  
1d: Porcentaje de mujeres entre estudiantes de nuevo ingreso:

*Variación de matrícula de nuevo ingreso*

2a: Variación de matrícula de nuevo ingreso:  
2b: Relación de estudiantes preinscritos sobre las plazas ofertadas:

Movilidad

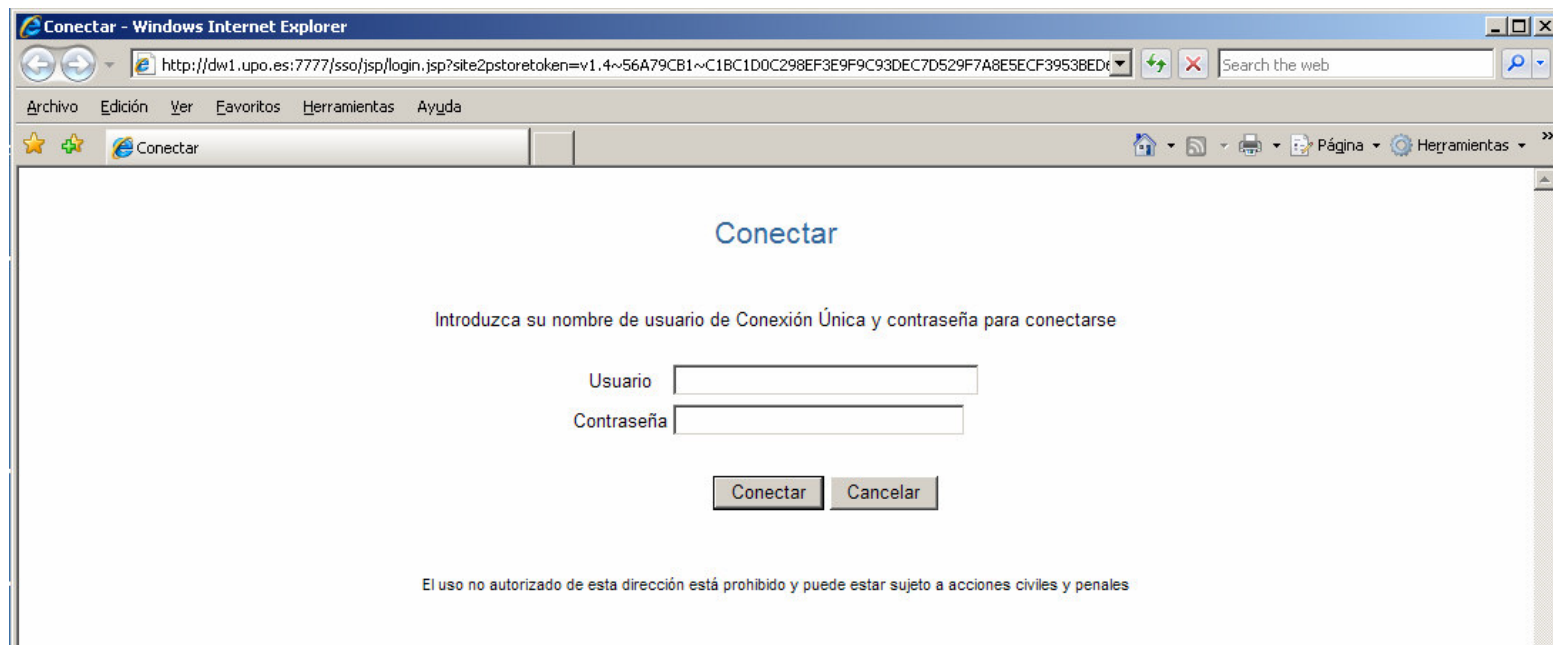
*Origen de los estudiantes que participan en programas de movilidad*

La UPO dispone de un Sistema de Información a la Dirección (datawarehouse) conectado con sus bases de datos corporativas con capacidad de generar indicadores e informes. Será la base para extraer periódicamente los indicadores relevantes para alimentar el observatorio de calidad



# SGIC-OCSM. SID.

---



The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window with the title "Conectar - Windows Internet Explorer". The address bar contains the URL: `http://dw1.upo.es:7777/sso/jsp/login.jsp?site2pstoretoken=v1.4~56A79CB1~C1BC1D0C298EF3E9F9C93DEC7D529F7A8E5ECF3953BED`. The browser's menu bar includes "Archivo", "Edición", "Ver", "Favoritos", "Herramientas", and "Ayuda". The toolbar shows icons for home, search, print, and page settings. The main content area displays the following:

**Conectar**

Introduzca su nombre de usuario de Conexión Única y contraseña para conectarse

Usuario

Contraseña

El uso no autorizado de esta dirección está prohibido y puede estar sujeto a acciones civiles y penales



# SGIC-PA. OCSM.SID

The screenshot shows a web browser window titled "OracleAS Discoverer - Windows Internet Explorer". The address bar contains the URL "http://dw1.upo.es:7776/discoverer/plus?". The browser's menu bar includes "Archivo", "Edición", "Ver", "Favoritos", "Herramientas", and "Ayuda". The page content features the Oracle Application Server logo and "Discoverer Plus" branding. A navigation bar contains "Desconectar" and "Ayuda" links. Below this, a section titled "Conectar a Discoverer Plus" provides instructions: "Para realizar la conexión a OracleAS Discoverer, haga clic en la conexión adecuada de la siguiente tabla. Si la conexión que está buscando no está en la lista, haga clic en Crear Conexión." A table with columns "Detalles", "Conexión", and "Descripción" is displayed. The table contains one entry: "SISTEMA INFORMACION A LA DIRECCION". To the right of the table is a "Crear Conexión" button. Below the table are "Actualizar" and "Suprimir" buttons.

Detalles	Conexión	Descripción	Actualizar	Suprimir
► <a href="#">Mostrar</a>	SISTEMA INFORMACION A LA DIRECCION			



# SGIC-OCSM. SID



## Resultados: 74 libros de trabajo

Libro de Trabajo	Descripción
<a href="#">AGE_Calidad y evaluacion</a>	
<a href="#">AGE_EncuestaAnualCosteLaboral</a>	
<a href="#">AGE_IEA_Cuentas_Economicas_Andalucia</a>	
<a href="#">AGE_ModeloFinanciacion</a>	
<a href="#">AGE_PlanEstrategico</a>	
<a href="#">AGE_Pruebas</a>	
<a href="#">ATALAYA CCU/I Oferta Universitaria (POD)</a>	
<a href="#">ATALAYA CCU/II Demanda Universitaria (GA)</a>	
<a href="#">ATALAYA CCU/III Recursos Humanos (RRHH)</a>	
<a href="#">ATALAYA CCU/IV Recursos Financieros (GE)</a>	
<a href="#">ATALAYA CCU/VI Proceso (GA)</a>	
<a href="#">ATALAYA CCU/VI Proceso (POD)</a>	
<a href="#">ATALAYA CCU/VII Resultados (GA)</a>	
<a href="#">ATALAYA CCU/VII Resultados (RRHH)</a>	
<a href="#">ATALAYA CRUE I .1. Acceso a Enseñanzas Universitarias: Nuevo Ingreso (GA)</a>	
<a href="#">ATALAYA CRUE I .1. Acceso a Enseñanzas Universitarias: Nuevo Ingreso (SEL)</a>	
<a href="#">ATALAYA CRUE I .2. Enseñanzas oficiales de grado (GA)</a>	
<a href="#">ATALAYA CRUE I .2. Enseñanzas oficiales de grado (POD)</a>	
<a href="#">ATALAYA CRUE I .3. Enseñanzas de posgrado (GA)</a>	
<a href="#">ATALAYA CRUE I .4. Resultados académicos (GA)</a>	
<a href="#">ATALAYA CRUE I .5. Ayudas al estudio universitario (GA)</a>	
<a href="#">ATALAYA CRUE II .1. Enseñanzas Universitarias (GA)</a>	
<a href="#">ATALAYA CRUE II .1. Enseñanzas I Universitarias (POD)</a>	

# SGIC-OCSM. SID



Oracle Application Server

Discoverer Viewer

Desconectar Preferencias Ayuda

**Hojas de Trabajo**

- 1. Distribución interna de la oferta de titulaciones (por Universidad)
- 1. Distribución interna de la oferta de titulaciones (por Rama)
- 1. Distribución interna de la oferta de titulaciones (por Ciclo)**
- 1. Distribución interna de la oferta de titulaciones (por Rama y Ciclo)
- 2. Distribución porcentual de la oferta de titulaciones (por Universidad)
- 2. Distribución porcentual de la oferta de titulaciones (por Rama)
- 2. Distribución porcentual de la oferta de titulaciones (por Ciclo)
- 2. Distribución porcentual de la oferta de titulaciones (por Rama y Ciclo)

Conexiones > Libros de Trabajo > ATALAYA.CCUI Oferta Universitaria (POD) - 1. Distribución interna de la oferta de titulaciones (por Ciclo)

## ATALAYA.CCUI Oferta Universitaria (POD) - 1. Distribución interna de la oferta de titulaciones (por Ciclo)

Reejecutar Consulta Opciones de Presentación Exportar Página Imprimible

**Datos**

Diseño de Matr

### 1. Distribución interna de la oferta de titulaciones (por Ciclo)

Curso Académico: 2007-08    Universidad: UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE    Mes Versión: MES DINÁMICO

	Data Point(s)	Núm. Titulaciones MEC Ofertadas	%
Ciclo			
▶ CICLO CORTO		6	37,50%
▶ CICLO LARGO		8	50,00%
▶ SÓLO SEGUNDO CICLO		2	12,50%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100,00%</b>

POD - Ciclo Titulación MEC  
 Ciclo  
 Titulación MEC

POD - Ciclo Titulación MEC  
 Ciclo  
 Titulación MEC

POD - Ciclo Titulación MEC  
 Ciclo  
 Titulación MEC

POD - Ciclo Titulación MEC  
 Ciclo  
 Titulación MEC

# SGIC-OCSM. SID

Oracle9iAS Discoverer - [ATALAYA.CRUE II.2. Recursos Humanos (RRHH)] - Windows Internet Explorer

http://dw1.upo.es:7778/discoverer/plus?cn=us\_a296&nsl=es-es&release=true&plus=true&plusp\_Locale=es-es

Archivo Editar Hoja Herramientas Gráfico Ayuda

### II.2.8. Estructura general del Personal Docente e Investigador, clasificado por categorías y sexo

Elementos de Página: Año (Situación a 31/12): 2009 Universidad: UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

	Cód. Categoría	CRUE	CU	TEU	ASOC	COLABOR	CONTRAT	OTROS	Total PDI
Núm. PDI	HOMBRE		38	10	269	32	74	203	626
	MUJER		5	9	115	52	69	156	406
	Total PDI		43	19	384	84	143	359	1.032

Oracle9iAS Discoverer - [ATALAYA.CRUE II.2. Recursos Humanos (RRHH)] - Windows Internet Explorer

http://dw1.upo.es:7778/discoverer/plus?cn=us\_a296&nsl=es-es&release=true&plus=true&plusp\_Locale=es-es

Archivo Editar Hoja Herramientas Gráfico Ayuda

### II.2.13. Estructura porcentual del Personal de Administración y Servicios, clasificado por grupo profesional

Elementos de Página: Año (Situación a 31/12): 2009 Universidad: UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

Tipo Grupo	CRUE	GRUPO A / I	GRUPO B / II	GRUPO C / III	GRUPO D / IV	Total PAS
Núm. PAS		80	68	195	125	468
%		17%	15%	42%	27%	



# SGIC-OCSM. SID

Oracle9IAS Discoverer - [ATALAYA.CCU/II Demanda Universitaria (GA)] - Windows Internet Explorer

http://dw1.upo.es:7778/discoverer/plus?cn=us\_a296&nls=es-es&release=true&plus=true&plus\_Locale=es-es

Archivo Editar Hoja Herramientas Gráfico Ayuda

### 5. Movilidad internacional de alumnos (por Rama)

Elementos de Página: Curso académico: 2008-09 Universidad: UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE Mes versión: MES DINÁMICO

	Rama de enseñanza	Alumnos procedentes de países extranjeros	Alumnos matriculados	Tasa de movilidad internacional
1	HUMANIDADES	38	1.024	3,71%
2	CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS	33	8.250	0,40%
3	CIENCIAS EXPERIMENTALES	18	1.255	1,43%
4	CIENCIAS DE LA SALUD	0	10	0,00%
5	ENSEÑANZAS TÉCNICAS	0	199	0,00%

Oracle9IAS Discoverer - [ATALAYA.CRUE V. Indicadores Universitarios (GA)] - Windows Internet Explorer

http://dw1.upo.es:7778/discoverer/plus?cn=us\_a296&nls=es-es&release=true&plus=true&plus\_Locale=es-es

Archivo Editar Hoja Herramientas Gráfico Ayuda

### V.1.12. Detalle de indicadores de resultados académicos por rama de enseñanza (Tasa de abandono)

Elementos de Página: Curso Académico: 2008-09 Mes Versión: MES DINÁMICO

	Núm. Abandonos	Núm. alumnos de nuevo ingreso	Tasa de abandono
Rama Titulación MEC			
HUMANIDADES	56	204	27,45%
CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS	359	1.641	21,88%
CIENCIAS EXPERIMENTALES	51	270	18,89%
ENSEÑANZAS TÉCNICAS	12	54	22,22%





# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías. Estrategia

---



PABLO OLAVIDE

## OBJETIVOS DE CALIDAD ASUMIDOS POR LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UPO

### Objetivo 1

Impulsar las políticas de calidad en todos los programas formativos ofertados por el Centro mediante la adopción de las medidas planificadas e incorporadas a su Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), garantizando su revisión y mejora continua.

*1º Indicador de cumplimiento:* Creación y aprobación de una estructura de gestión de la calidad estable y representativa en cada uno de los Grados ofertados por la Facultad de Derecho.

*Fecha de realización:* Marzo 2009.

*2º Indicador de cumplimiento:* Culminar el proceso de implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Derecho, iniciado mediante la implantación gradual de sus Procedimientos en enero de 2009.

*Fecha de realización:* Diciembre 2009.

*3º Indicador de cumplimiento:* Realizar las acciones de mejora y sugerencias propuestas por las diferentes Comisiones de calidad (CGICFder y CGIC de los Grados) de la Facultad de Derecho.

*Fecha de realización:* Diciembre 2010.

# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías. Estrategia

## FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES

### ■ Grado en Ciencias Ambientales

- Compromiso con una gestión eficaz del Grado en los ámbitos académicos, de dirección y de garantía de calidad.
- Compromiso con la gestión eficiente de los recursos materiales puestos a disposición del Grado.
- Compromiso con el seguimiento del programa formativo en cuanto a su adecuación a los objetivos y competencias propuestas en el Grado.
- Compromiso con la utilización eficaz de los recursos virtuales para la docencia de la Universidad Pablo de Olavide.
- Compromiso con una tasa de graduación mínima del 60%.
- Compromiso con una tasa de abandono máxima del 12%.
- Compromiso con una tasa de eficiencia mínima del 85%.
- Compromiso con el seguimiento de los egresados del Grado y la publicación de los resultados obtenidos.
- Compromiso con una política activa de divulgación del Grado a nivel nacional e internacional.



# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías. Cartas de Servicios

Disposición adicional primera  
Disposición adicional segunda  
Disposición final  
Anexo I  
Anexo II

## PREÁMBULO

Los Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, aprobados por Decreto 298/2003, de 21 de octubre, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 214, de 6 de noviembre de 2003), en el artículo 176, establecen que la calidad es el 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.

En mayo de 2007, se firma el Acuerdo sobre el Complemento de Productividad y Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía y que considera «la elaboración de Cartas de Servicios normalizadas» como uno de los objetivos del tercer nivel organizativo.

En julio de 2008, se aprueba un Plan de Comunicación que contempla la elaboración e implantación de Cartas de Servicios para cada Centro, Departamento y Servicios Administrativos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, como mecanismo de Comunicación Externa de los objetivos, política

## Disposiciones Generales

### Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura y contenido, así como el procedimiento de elaboración, aprobación, publicación, ejecución y seguimiento de las Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

### Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Las disposiciones recogidas en este Reglamento serán de aplicación a los Centros, Departamentos y Servicios Técnicos y Administrativos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

### Artículo 3. Definición.

A los efectos de este Reglamento, las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al usuario sobre los servicios públicos que gestiona la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, las condiciones en que se prestan, los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

## TÍTULO II

### Estructura y contenido de las Cartas de Servicios

### Artículo 4. Estructura y contenido.

Las Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla se redactarán de forma clara, breve, sencilla y



# SGIC-PA. Plataforma de Auditorías. Cartas de Servicios




**GESTIÓN DE PROYECTOS DE CALIDAD**

**Fase de seguimiento**

**Cuadro de Mandos:  
Seguimiento de  
Indicadores**

**Demo Carta de Servicios II**

Mis proyectos > Mis proyectos > Demos y simuladores > Comunicación > Seguimiento > Demo Carta de Servicios II

Inicio > DEMO CARTA DE SERVICIOS II > Seguimiento > Cuadro de mando

Desactivación de indicadores    Definir fichas de indicadores

**Cuadro de mando**

Indicador	Estándar de calidad	Frecuencia de medición
Porcentaje de personas usuarias que esperan menos de 10 min sobre el total	85 %	mensualmente
Porcentaje de personas usuarias que esperan menos de 15 min sobre el total	100%	semestralmente
Porcentaje de clientes satisfechos en la encuesta de satisfacción	85 %	mensualmente
Porcentaje de préstamos otorgados en plazo	100%	trimestralmente
Porcentaje de solicitudes otorgadas en menos de 6 días	100%	mensualmente
Porcentaje de alumnos de ingreso que reciben calificación	100%	semestralmente
Porcentaje de personas usuarias que esperan menos de 15 min sobre el total	85	mensualmente
Porcentaje de respuestas en tiempo	100	semestralmente

Inicio > DEMO CARTA DE SERVICIOS II > Seguimiento > Cuadro de mando

Guardar    Volver    Editar Frecuencia    Ver Historico

Valores del indicador

**Indicador:** Porcentaje de personas usuarias que esperan menos de 10 min sobre el total.

**Frecuencia de medición:** mensualmente

**Estándar de calidad:** 85 %

**Alícuota:** 2000


**Designación Seguimiento:**

Inicio	Fin	Valor
31.01.2008	31.01.2008	100.0
31.02.2008	29.02.2008	90.0
31.03.2008	31.03.2008	85.0
31.04.2008	30.04.2008	100.0



# SGIC-OCSM. Planes de mejora







**GESTIÓN DE PROYECTOS DE CALIDAD**

## Fase de elaboración

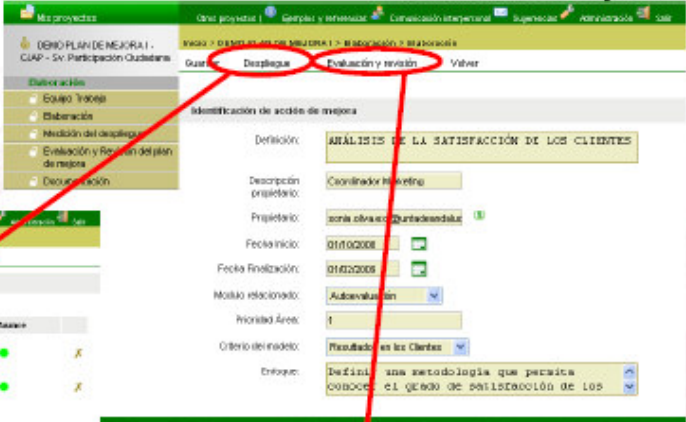
**Desarrollo de Fases de Despliegue**



Identificación	Responsable	Plazo	Estado
Definición y análisis de los datos de la acción mejora	sergio.olsa.es@juntadeandalucia.es	10/1/2008	Completado
Segmentación de los clientes	sergio.olsa.es@juntadeandalucia.es	20/1/2008	Completado
Análisis de metodologías existentes (encuestas, cuestionarios, etc.)	sergio.olsa.es@juntadeandalucia.es	10/1/2008	En progreso
Elaboración y revisión de cuestionarios	sergio.olsa.es@juntadeandalucia.es	10/1/2008	En progreso
Definición de indicadores	sergio.olsa.es@juntadeandalucia.es	10/1/2008	En progreso
Aplicación y supervisión de los Documentos	sergio.olsa.es@juntadeandalucia.es	20/1/2008	Completado

**Definición del Indicador para su Evaluación**

**Demo Plan de Mejora I**



**Identificación de acción de mejora**

Definición: **ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES**

Descripción preliminar: Coordinador: **sergio.olsa.es**

Proyecto: **zona.olsa.es@juntadeandalucia.es**

Fecha inicio: **01/02/2008**


Fecha final: **01/02/2008**

Módulo relacionado: **Autoevaluación**

Prioridad Área: **1**

Criterio de maduro: **Resultados en los Clientes**

Enfoque: **Definir una metodología que permita obtener información de los clientes sobre el grado de satisfacción de los**



**Evaluación y revisión de ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES**

Descripción: **Al ser el objetivo de la Acción de Mejora el obtener información de**

Indicador: **Número de áreas de mejora detectadas**

Valor límite: **2**



# SGIC-PA. Planes de mejora

**Medición del Despliegue**

**Demo Plan de Mejora I**

Identificación	Área de mejora	Descripción	Fecha
Se ha avanzado según lo planificado		sin resultado	15/11/2007

**Demo Plan de Mejora II**

Identificación	Área de mejora	Descripción	Fecha
Se avanza según lo planificado	POLÍTICA Y CERTIFICACIÓN ISO14000	Los resultados de la auditoría inicial fueron óptimos y un replanteamiento de enfoque para mejorar el proceso hasta la auditoría de certificación.	20100203
No se avanza según lo planificado	COMUNICACIÓN INTERNA	Hay problemas con la disponibilidad del personal, se actualizó la contratación de una consultora.	20100203
Se avanza según lo planificado	ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Se están elaborando los cuestionarios, sólo hay que pasarlos a la muestra inicial de prueba.	20100203

Se realizan varias acciones de seguimiento hasta llegar a la fecha final del Plan de Mejora, donde se Revisa y Evalúa







**Gracias**





## SGIC- Plantilla

---



## SGIC-PA. Plataforma de Auditorías

---