



SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

PROCEDIMIENTOS

B. Procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad del Título

Se presentan en este apartado los procedimientos asociados al Sistema de Garantía de la Calidad del Título. Se trata de procedimientos comunes a todos los Títulos Oficiales de la Universidad de Sevilla, que se desarrollarán con la participación conjunta del Centro y los Servicios Centrales de la Universidad de Sevilla. Se han agrupado en ocho bloques: los seis primeros se corresponden con los referidos en los apartados 8.2, 9.2, 9.3, 9.4 y 9.5 del Anexo I del RD 1393/2007 (los procedimientos del apartado 9.5 están divididos en dos bloques); los dos restantes recogen procedimientos a los que se hace referencia de forma explícita en otros apartados del RD 1393/2007 y en el protocolo de evaluación del programa VERIFICA de ANECA.

B.1. Relación de procedimientos

Se incluyen a continuación dos tablas con la relación de procedimientos para la recogida de datos y el análisis de la información generada. En la primera de se indican, para cada procedimiento, las referencias legales, las evaluativas (VERIFICA), las correspondientes al documento de ENQA y otras. En la segunda, se recoge el objeto de cada procedimiento y la relación de herramientas e indicadores que se utilizarán para su desarrollo y medición.

a. Tabla 1. Resumen de los procedimientos: referencias legales y evaluativas.

REFERENCIAS						
PROCEDIMIENTO	Código	Título	Legales	Evaluativas (VERIFICA, ANECA)		Otras
				Protocolo de evaluación	Guía para la redacción de la memoria	
BLOQUE 1. PROCEDIMIENTOS PARA VALORAR EL PROGRESO Y LOS RESULTADOS DE LOS ESTUDIANTES						
	P01	MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO	RD 1393/2007, Anexo I, Apartado 8.2.	Plantilla de apoyo para la evaluación de títulos... Apartado 8.1 "Resultados previstos" (p. 41).	Apartado 8.1. "Valores cuantitativos estimados para los indicadores y su justificación" (p. 29-30).	Parte 1 1.3. Evaluación de los estudiantes.
BLOQUE 2. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO						
	P02	EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO	RD 1393/2007, Anexo I, Apartado. 9.2.	Plantilla de apoyo para la evaluación de títulos... Apartado 9.2. "Procedimiento de Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado" (p.42).	Apartado 9.2. (p. 31).	Parte 1 1.4 Garantía de calidad del personal docente Programa DOCENTIA- ANECA
	P03	OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE LA CALIDAD DEL TÍTULO	RD 1393/2007, Anexo I, Apartado 9.2.	Plantilla de apoyo para la evaluación de títulos... Apartado 9.2. "Procedimiento de Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado" (p.42).	Apartado 9.2. (p. 31).	Parte 1 1.2 Aprobación, control y revisión periódica de los programas y Títulos.

REFERENCIAS						
PROCEDIMIENTO						
Código	Título	Legales	Evaluativas (VERIFICA, ANECA)		Documento ENQA ¹	Otras
			Protocolo de evaluación	Guía para la redacción de la memoria		
BLOQUE 3. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD						
P04	ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD	RD 1393/2007, Anexo I, Apartado. 9.3.	Plantilla de apoyo para la evaluación de títulos..." Apartado 9.3. "Procedimientos para garantizar la calidad de ...los programas de movilidad" (p.43).	Apartado 9.3. (p.32).	Parte 1 1.5 Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante.	
P05	EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	RD 1393/2007, Anexo I, Apartado 9.3. RD 1497/1981, modificado por el RD 1845/1994, sobre programas de cooperación educativa.	Plantilla de apoyo para la evaluación de títulos..." Apartado 9.3. "Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas..." (p. 43).	Apartado 9.3. (p. 32).	Parte 1 1.5 Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante.	Convenios de colaboración. Otra normativa aplicable.
BLOQUE 4. PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA						
P06	EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA	RD 1393/2007, Anexo I, Apartado 9.4.	Plantilla de apoyo para la evaluación de títulos..." Apartado 9.4. "Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados..." (p. 43).	Apartado 9.4. (p. 32).	Parte 1 1.1. Política y procedimientos para la garantía de calidad. 1.2. Aprobación, control y revisión periódica de los programas y Títulos. 1.6. Sistemas de información.	

REFERENCIAS					
PROCEDIMIENTO	REFERENCIAS			Documento ENQA ¹	Otras
Código	Título	Legales	Evaluativas (VERIFICA, ANECA)	Guía para la redacción de la memoria	
			Protocolo de evaluación		
BLOQUE 5. PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS Y DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES					
P07	EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL TÍTULO DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS	RD 1393/2007, Anexo I, Apartado 9.5.	Plantilla de apoyo para la evaluación de títulos..." Apartado 9.5. "Procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados..." (p. 44).	Apartado 9.5. (p. 32).	Parte 1 1.1. Política y procedimientos para la garantía de calidad. 1.2. Aprobación, control y revisión periódica de los programas y títulos.
P08	GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS	RD 1393/2007, Anexo I, Apartado. 9.5.	Plantilla de apoyo para la evaluación de títulos..." Apartado 9.5. "Procedimientos... de atención a las sugerencias y reclamaciones" (p. 44).	Apartado 9.5. (p. 32).	Parte 1 1.1. Política y procedimientos para la garantía de calidad.
BLOQUE 6. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO					
P09	CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO	RD 1393/2007, Artículos 27 y 28; Anexo I, Apartado 9.5.	Criterios y Directrices (p. 27) Plantilla de apoyo para la evaluación de títulos..." Apartado 9.5 "Procedimientos, criterios para la extinción del Título" (p. 44).	Apartado 9.5 (p. 32).	Parte 1 1.2. Aprobación, control y revisión periódica de los programas y Títulos. 1.7. Información pública.

PROCEDIMIENTO		REFERENCIAS				
Código	Título	Legales	Evaluativas (VERIFICA, ANECA)		Documento ENQA ¹	Otras
			Protocolo de evaluación	Guía para la redacción de la memoria		
BLOQUE 7. PROCEDIMIENTOS PARA LA DIFUSIÓN DEL TÍTULO						
P10	DIFUSIÓN DEL TÍTULO	RD 1393/2007, Artículo 14.2 y Anexo 1, Apartado 4.1.	Plantilla de apoyo para la evaluación de títulos..." Apartado 9.5. "¿Se han establecido mecanismos para publicar información que llegue a todos los implicados...?" (p. 44).	Apartado 4.1 (p. 14) y Apartado 9.5 (p. 32).	Parte 1 1.7. Información pública.	
BLOQUE 8. PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS, LA MEJORA Y LA TOMA DE DECISIONES						
P11	SISTEMA DE ANÁLISIS, MEJORA Y SEGUIMIENTO DE LA TOMA DE DECISIONES	-----	Criterios y Directrices (Apartado 9, p. 26).	-----	Parte 1 1.2. Aprobación, control y revisión periódica de los programas y Títulos.	

1. Standards and guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

b. Tabla2: Resumen de los procedimientos: objeto, herramientas e indicadores.

PROCEDIMIENTO		OBJETO	HERRAMIENTAS	INDICADORES
Código	Título			
BLOQUE 1. PROCEDIMIENTO PARA VALORAR EL PROGRESO Y LOS RESULTADOS DE LOS ESTUDIANTES				
P01	MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO	Conocer y analizar los resultados previstos en el Título en relación con su tasa de graduación, tasa de abandono y tasa de eficiencia, así como otros indicadores complementarios que permitan contextualizar los resultados de los anteriores. Asimismo, con este procedimiento se pretende conocer y analizar los resultados del Trabajo Fin de Grado o Máster.	<p>H01-P01: Ficha de Indicadores</p> <p>H02-P01: Resultados académicos del título en los últimos cuatro cursos.</p> <p>H03-P01: Comparación de los resultados académicos del título</p> <p>H01-P11: Plan de Mejora del Título</p>	<p>I01-P01: Tasa de graduación del Título.</p> <p>I02-P01: Tasa de abandono del Título.</p> <p>I03-P01: Tasa de eficiencia del Título.</p> <p>I04-P01: Nota media de ingreso.</p> <p>I05-P01: Estudiantes de nuevo ingreso en el título.</p> <p>I06-P01: Tasa de éxito del Título.</p> <p>I07-P01: Tasa de rendimiento del Título.</p> <p>I08-P01: Tasa de éxito del trabajo fin de estudios.</p> <p>I09-P01: Tasa de rendimiento del trabajo fin de estudios</p> <p>I10-P01: Calificación media de los trabajo fin de estudios.</p>
BLOQUE 2. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO				

<p style="text-align: center;">P02</p>	<p style="text-align: center;">EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO</p>	<p>Obtener información sobre diferentes aspectos relacionados con la actividad docente del profesorado, que permita su evaluación y proporcione referentes e indicadores adecuados para la mejora continua de la enseñanza.</p>	<p>H01-P02: Encuesta de opinión de los estudiantes sobre la actuación docente del profesorado. H02-P02: Resultados de la encuesta de opinión de los estudiantes en la Universidad, el Centro, los Departamentos implicados en el Título y las áreas implicadas en el título. H03-P02: Resultados medio de las evaluaciones anuales de la actividad docente del profesorado. H04-P02: Resultados medio de las evaluaciones quinquenales de la actividad docente del profesorado. H05-P02: Modelo de informe de incidencias del Coordinador. H06-P02: Modelo de informe de incidencias de los Decanos/Directores de Centro. H07-P02: Modelo de informe de incidencias del Profesor. H01-P11: Plan de Mejora del Título.</p>	<p>I01-P02: Nivel de satisfacción del alumnado con la actuación docente del profesorado. I02-P02: Resultados de las evaluaciones anuales de la actividad docente del profesorado implicado en el título (% de evaluaciones desfavorables, favorables, muy favorables y con mención de excelencia). I03-P02: Resultados de las evaluaciones quinquenales de la actividad docente del profesorado implicado en el título (% de evaluaciones desfavorables, favorables, muy favorables y con mención de excelencia). I04-P02: % de programas docentes entregados en el plazo establecido. I05-P02: % de proyectos docentes entregados en el plazo establecido. I06-P02: % de programas docentes adecuados a la normativa y al contenido establecido. I07-P02: % de proyectos docentes adecuados a la normativa y al contenido establecido. I08-P02: Nº de incidencias detectadas por los coordinadores en el cumplimiento del encargo docente del profesorado. I09-P02: Nº de incidencias detectadas por el profesorado en el cumplimiento del encargo docente. I10-P02: Nº de quejas e incidencias relacionadas con el desarrollo de la docencia interpuestas a través del buzón electrónico. I11-P02: Nº de quejas e incidencias relacionadas con la evaluación de los aprendizajes interpuestas a través del buzón electrónico. I12-P02: Nº de recursos de apelación contra las calificaciones obtenidas interpuestos por los alumnos del título. I13-P02: Nº de conflictos considerados por las Comisiones de Docencia del Centro y de los Departamentos implicados en relación con el desarrollo de la docencia. I14-P02: Nº de proyectos de innovación de profesores implicados en el título. I15-P02: Nº de proyectos de innovación por asignatura. I16-P02: % de asignaturas del Título que utilizan la plataforma de enseñanza virtual de la Universidad de Sevilla.</p>
---	--	---	--	---

PROCEDIMIENTO		OBJETO	HERRAMIENTAS	INDICADORES
Código	Título			
BLOQUE 2. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO				
P03	OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE LA CALIDAD DEL TÍTULO	<p>Conocer los resultados de otras fuentes de información, diferentes a las relativas a las evaluaciones y actividades docentes del procedimiento P02, que puedan proporcionar información complementaria sobre la calidad del profesorado y de la enseñanza en el Título.</p>	<p>H01-P03: Información complementaria sobre planificación y desarrollo de la docencia. H02-P03: Información complementaria sobre actividad investigadora y transferencia tecnológica. H03-P03: Información complementaria sobre Recursos Humanos (PAS) y físicos. H01-P11: Plan de Mejora del Título.</p>	<p>I01-P03: Nº plazas ofertadas del Título I02-P03: Demanda = Nº alumnos matriculados 1ª opción/Nº total alumnos matriculados de nuevo ingreso I03-P03: Dedicación lectiva del alumnado= Nº créditos en los que se han matriculado el total del alumnado/ Nº total de alumnos matriculados I04-P03: Prácticas requeridas (incluyendo prácticum) = Nº total de créditos requeridos (incluyendo prácticum)/ Nº créditos incluidos en el PE (incluyendo prácticum) I05-P03: Nº medio de alumnos por profesor I06-P03: Nº de profesorado implicado en el Título I07-P03: Nº total de doctores del Título I08-P03: % doctores implicados en el Título I09-P03: Nº catedráticos implicados en el Título I10-P03: % de créditos no presenciales I11-P03: Nº de profesores con vinculación permanente implicados en el título. I12-P03: % de profesorado con vinculación permanente implicado en el título. I13-P03: Grupos de investigación PAIDI. I14-P03: Media de sexenios concedidos al profesorado funcionario del título. I15-P03: Nº PAS relacionado con el título/Centro. I16-P03: Nº de accesos a página Web del título. I17-P03: Puestos en salas de ordenadores = Total de puestos en salas de ordenadores/Nº alumnos matriculados. I18-P03: Nº Tesis leídas dirigidas por profesores implicados en el título. I19-P03: Nº de profesores asociados implicados en el título. I20-P03: % de profesorado asociado implicado en el título. I21-P03: Nº de puestos en aula por alumno= Total de puestos en aulas/Nº alumnos matriculados.</p>

PROCEDIMIENTO		OBJETO	HERRAMIENTAS	INDICADORES
Código	Título			
BLOQUE 3. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD				
P04	ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD	Garantizar la calidad de los programas de movilidad mediante la evaluación, el seguimiento y la mejora de dichos programas.	<p>H01A-P04: Encuesta de opinión de los estudiantes con respecto a los programas de movilidad.</p> <p>H01B-P04: Encuesta de opinión de los estudiantes con respecto a los programas de movilidad (versión en inglés).</p> <p>H02-P04: Encuesta de opinión de tutores académicos con respecto a los programas de movilidad.</p> <p>H03-P04: Informe del estudiante Erasmus.</p> <p>H01-P11: Plan de Mejora del Título.</p>	<p>I01-P04: Tasa de alumnos procedentes de otras universidades.</p> <p>I02-P04: Tasa de alumnos visitantes en otras universidades.</p> <p>I03-P04: Número de países de destino de los estudiantes visitantes en otras universidades.</p> <p>I04-P04: Número de países de origen de los estudiantes procedentes de otras universidades.</p> <p>I05-P04: Nivel de satisfacción de los estudiantes procedentes de otras universidades (media aritmética de las puntuaciones de las encuestas de satisfacción).</p> <p>I06-P04: Nivel de satisfacción de los estudiantes visitantes en otras universidades (media aritmética de las puntuaciones de las encuestas de satisfacción).</p> <p>I07-P04: Nivel de satisfacción de los tutores (media aritmética de las puntuaciones de las encuestas de satisfacción).</p>

PROCEDIMIENTO		OBJETO	HERRAMIENTAS	INDICADORES
Código	Título			
BLOQUE 3. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD				
P05	EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	Garantizar la calidad de las prácticas externas integradas, en su caso, en el Título	<p>H01-P05: Encuesta Final Modalidad Inserción Laboral</p> <p>H02-P05: Encuesta Final Titulado: Modalidad Titulado</p> <p>H03-P05: Certificado/Informe Final por la Empresa/Institución Prácticas Inserción Laboral)</p> <p>H04-P05: Certificado/Informe Final por la Empresa (Prácticas Titulados)</p> <p>H01-P11: Plan de Mejora del Título</p>	<p>I01-P05: Nivel de satisfacción de tutores externos que han participado en programas de prácticas.</p> <p>I02-P05: Nivel de satisfacción de estudiantes graduados de un título, en un curso académico, que han participado en programas de prácticas externas.</p> <p>I03-P05: Nº de empresas con convenio para el desarrollo de prácticas (del título).</p> <p>I04-P05: Nº de incidencias ocurridas en el transcurso de las prácticas que organiza el título que dan lugar a la rescisión de las mismas.</p>
BLOQUE 4. PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA				
P06	EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA	Establecer un sistema que permita medir, analizar y utilizar, con vistas a la mejora del título, los resultados sobre la inserción laboral de los graduados y sobre la satisfacción de éstos con la formación recibida.	<p>H01-P06: Cuestionario sobre Inserción Laboral de los egresados de la Universidad de Sevilla</p> <p>H02-P06: Encuesta para evaluar la satisfacción de los graduados con la formación recibida.</p> <p>H03-P06: Encuesta para evaluar la satisfacción de los empleados con la formación adquirida.</p> <p>H01-P11: Plan de Mejora del Título</p>	<p>I01-P06: % de egresados en situación laboral activa (incluyendo los colegiados en su caso) al año de su egreso.</p> <p>I02-P06: Tiempo medio en obtener un contrato.</p> <p>I03-P06: Duración del primer contrato.</p> <p>I04-P06: Correspondencia del trabajo actual con el título.</p> <p>I05-P06: Grado de satisfacción de los egresados con la formación recibida.</p> <p>I06-P06: Grado de satisfacción de los empleadores con la formación adquirida.</p>

PROCEDIMIENTO		OBJETO	HERRAMIENTAS	INDICADORES
Código	Título			
BLOQUE 5. PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS Y DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES				
P07	EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL TÍTULO DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS	Conocer el nivel de satisfacción global de los distintos colectivos activos implicados en el Título (PDI, PAS y alumnado) en relación a la orientación y acogida, la planificación, el desarrollo y los resultados del mismo.	<p>H01-P07: Encuesta de Opinión del alumnado sobre la satisfacción global con el título.</p> <p>H02-P07: Encuesta de Opinión del profesorado sobre la satisfacción global con el título.</p> <p>H03-P07: Encuesta de Opinión del PAS sobre la satisfacción global con el título.</p> <p>H01-P11: Plan de Mejora del Título</p>	<p>I01-P07: Grado de satisfacción del alumnado con el título.</p> <p>I02-P07: Grado de satisfacción del profesorado con el título.</p> <p>I03-P07: Grado de satisfacción del personal de administración y servicios con el título.</p>
P08	GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS	Establecer un sistema ágil que permita atender las sugerencias, incidencias y quejas de los distintos grupos de interés implicados en el Título (PDI, alumnos y PAS) con respecto a los diferentes elementos y procesos propios del Título (matrícula, orientación, docencia, programas de movilidad, prácticas en empresas, recursos, instalaciones, servicios, etc.).	<p>H01-P11: Plan de Mejora del Título</p>	<p>I01-P08: Nº de sugerencias recibidas.</p> <p>I02-P08: Nº de quejas recibidas.</p> <p>I03-P08: Nº de incidencias recibidas.</p> <p>I04-P08: Nº de quejas no resueltas satisfactoriamente</p> <p>I05-P08: Nº de quejas/ incidencias reincidentes</p> <p>I06-P08: Nº de felicitaciones recibidas.</p>

PROCEDIMIENTO		OBJETO	HERRAMIENTAS	INDICADORES
Código	Título			
BLOQUE 6. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO				
P09	CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO	Establecer el modo en el que la Universidad y el Centro garantizarán a los estudiantes la posibilidad de que puedan terminar sus estudios en el caso de que se produjera la suspensión del título.	No aplica	<p>I01-P09: Porcentaje de alumnos que se adaptan al nuevo Título.</p> <p>I02-P09: Porcentaje de alumnos que terminan sus estudios en el Título extinguido.</p> <p>I03-P09: Porcentaje de alumnos que abandonan.</p>
BLOQUE 7. PROCEDIMIENTOS PARA LA DIFUSIÓN DEL TÍTULO				
P10	DIFUSIÓN DEL TÍTULO	Establecer mecanismos para publicar la información sobre el plan de estudios, su desarrollo y sus resultados, con el fin de que llegue a todos los grupo de interés (alumnado, profesorado, personal de administración y servicios, futuros estudiantes, agentes externos, etc.).	<p>H01-P11: Plan de Mejora del Título</p>	<p>I01-P10: Entradas trimestrales a la información sobre el Título en la página web con indicación del número de visitas, el número de visitantes distintos y el tiempo que están conectados.</p> <p>I02-P10: Nº de incidencias y quejas realizadas sobre la información contenida en la página Web del Título o su funcionamiento.</p> <p>I03-P10: Media del resultado del ítem 8 de la "Encuesta de opinión del alumnado sobre la satisfacción global con el título".</p> <p>I04-P10: Media del ítem 9 de la "Encuesta de opinión del profesorado sobre la satisfacción global con el título".</p> <p>I05-P10: Media del ítem 3 de la Encuesta de opinión del PAS sobre la satisfacción global con el título".</p>
BLOQUE 8. PROCEDIMIENTOS PARA LA EL ANÁLISIS, LA MEJORA Y LA TOMA DE DECISIONES				
P11	SISTEMA DE ANÁLISIS, MEJORA Y SEGUIMIENTO DE LA TOMA DE DECISIONES	Definir como el Título y sus responsables analizan los resultados de los diferentes procedimientos que se utilizan para garantizar la calidad del Título, establecen los objetivos anuales y las acciones de mejora, y realizan el seguimiento de las mismas para garantizar que se llevan a la práctica.	<p>H01-P11: Plan de Mejora del Título.</p> <p>H02-P11: Seguimiento del Plan de Mejora del Título</p> <p>H03-P11: Ficha de seguimiento del Plan de Mejora</p>	<p>I01-P11: % de acciones de mejora anuales realizadas.</p>



SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

PROCEDIMIENTOS

B.2. Fichas de los procedimientos

En este apartado se recogen las fichas de los procedimientos. Al margen de su denominación, cada ficha contiene los siguientes apartados:

1. Objeto.
2. Alcance.
3. Referencias legales/evaluativas.
4. Definiciones.
5. Desarrollo.
 - 5.1. Sistema de recogida de datos.
 - 5.2. Sistema de análisis de la información.
 - 5.3. Propuestas de mejora y su temporalización.
 - 5.4. Herramientas.
6. Medición y seguimiento.
7. Responsabilidades.
8. Rendición de cuentas.
9. Otros aspectos específicos.

El contenido de este apartado se complementa con el del Anexo, donde se recogen las herramientas que se utilizarán para el desarrollo de los procedimientos, su valoración y seguimiento.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P01-MEDICIÓN Y EL ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO

Código:
P01

MEDICIÓN Y EL ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO

1. OBJETO

El propósito de este procedimiento es conocer y analizar los resultados previstos en el título en relación con su tasa de graduación, tasa de abandono y tasa de eficiencia, así como otros indicadores complementarios que permitan contextualizar los resultados de los anteriores. Asimismo, con este procedimiento se pretende conocer y analizar los resultados del Trabajo Fin de Grado o Máster.

2. ALCANCE

Se trata de un procedimiento común para todos los Títulos de Grado y Máster de la Universidad de Sevilla.

3. NORMATIVA/REFERENCIAS

3.1. Referencias legales

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en su Anexo I, apartado 8 "Resultados previstos" indica:

Subapartado 8.1: *"Estimación de valores cuantitativos para los indicadores que se relacionan a continuación y la justificación de dichas estimaciones. No se establece ningún valor de referencia al aplicarse estos indicadores a instituciones y enseñanzas de diversas características. En la fase de acreditación se revisarán estas estimaciones, atendiendo a las justificaciones aportadas por la Universidad y a las acciones derivadas de su seguimiento.*

Subapartado 8.2: *"Procedimiento general de la Universidad para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes. Entre ellos se pueden considerar resultados de pruebas externas, trabajos de fin de Grado, etc."*



3.2. Referencias evaluativas

Protocolo de Evaluación para Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (VERIFICA, ANECA). Apartado 8. Resultados previstos (p. 41).

- 8.1. "Estimación de indicadores: ¿Se ha realizado una estimación justificada de indicadores relevantes que al menos incluya las tasas de graduación, abandono y eficiencia? ¿Se han tenido en cuenta entre otros referentes los datos obtenidos en el desarrollo de planes de estudios previos?".
- 8.2. "Procedimiento para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje: ¿Se ha definido un procedimiento general por parte de la universidad que permita valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes (pruebas externas, trabajos fin de titulación, etc.)?"

4. DEFINICIONES

- Tasa de graduación: *porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada.*
- Tasa de abandono: *relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año ni en el anterior.*
- Tasa de eficiencia: *relación porcentual entre el número total de créditos teóricos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.*
- Tasa de éxito: *relación porcentual entre el número total de créditos superados (excluidos adaptados, convalidados y reconocidos) por el alumnado de un estudio y el número total de créditos presentados a examen.*
- Tasa de rendimiento: *relación porcentual entre el número total de créditos superados (excluidos adaptados, convalidados y reconocidos) por el alumnado en un estudio y el número total de créditos matriculados.*



5. DESARROLLO¹

5.1. Sistema de recogida de datos

La Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT) recabará de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad, al final de cada curso académico, los resultados de los indicadores obligatorios y complementarios que se especifican en la herramienta H01-P01 del Anexo I. También deberá solicitar los datos históricos del título de la herramienta H02-P01 del Anexo I y los datos globales del Centro y la Universidad de la herramienta H03- P01 del Anexo I.

5.2. Sistema de análisis de la información

La CGCT llevará a cabo el análisis de los resultados obtenidos en dichos indicadores, debiendo examinar exhaustivamente el cumplimiento o no del valor cuantitativo estimado para los indicadores obligatorios señalados en la herramienta H01-P01 del Anexo I. Dicho análisis deberá incluir una comparación con los datos históricos de la titulación, tal y como se recoge en las herramientas H02-P01 y H03-P01 del Anexo I.

La CGCT incluirá en su Informe Anual² una descripción lo más detallada posible de la situación actual y, en su caso, recomendaciones para alcanzar el valor cuantitativo estimado que sirve de referencia. Remitirá dicho informe al Decanato/Dirección del Centro.

5.3. Propuestas de mejora y su temporalización

En el supuesto de que no se cumplieran los valores de referencia establecidos en la herramienta H01-P01 del Anexo I, el informe elaborado por la CGCT deberá recomendar un plan de mejora que solucione los problemas detectados, señalando al responsable de su ejecución, los mecanismos para realizarlo, los indicadores de seguimiento y sus valores de referencia establecidos, así como el nivel de prioridad (bajo, medio, alto), tal y como se recoge en la herramienta H01-P11 del Anexo I.

1. El sistema de análisis y elaboración de las propuestas de mejora que se indica en este procedimiento y, consecuentemente, sus responsables, viene determinado por el que se establece en el procedimiento transversal P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones", que podrá ser modificado por el Centro, para adaptarlo a su contexto, si su estructura para el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad no coincide exactamente con la propuesta en dicho procedimiento.

2. Véase el procedimiento P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones"



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P01-MEDICIÓN Y EL ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO

El Decano/Director del Centro remitirá el informe de la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios que, en un plazo máximo de 30 días, elaborará un informe razonado por el que ratifique, modifique o suprima las razones de mejora propuestas por la CGCT y lo remitirá a su vez a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), que elevará, en los 30 días naturales siguientes, una propuesta definitiva al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

El Secretario del Centro notificará los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

5.4. Herramientas

- H01-P01: *Ficha de Indicadores.*
- H02-P01: *Resultados académicos del título en los últimos cuatro cursos.*
- H03-P01: *Comparación de los resultados académicos del título.*
- H01-P11: *Plan de Mejora del Título.*

6. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Para la medición y el análisis de los resultados se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- I01-P01: Tasa de graduación del título.
- I02-P01: Tasa de abandono del título.
- I03-P01: Tasa de eficiencia del título.
- I04-P01: Nota media de ingreso.
- I05-P01: Estudiantes de nuevo ingreso en el título.
- I06-P01: Tasa de éxito del título.
- I07-P01: Tasa de rendimiento del título.
- I08-P01: Tasa de éxito del trabajo fin de estudios.
- I09-P01: Tasa de rendimiento del trabajo fin de estudios.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P01-MEDICIÓN Y EL ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO

- I10-P01: Calificación media de los trabajo fin de estudios.

7. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT):

- Recabar los resultados de los indicadores y analizar sus valores y evolución.
- Elaborar un Informe Anual con una descripción lo más detallada posible respecto al rendimiento académico del título y enviarlo al Decanato/Dirección del Centro.

Unidad Técnica de Calidad de la Universidad:

- Facilitar los datos de los indicadores a la Comisión de Garantía de Calidad del Título.

Decano/Director del Centro:

- Remitir el informe de la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.
- Presentar las propuestas de mejora elaboradas por la CGCC para su consideración en Junta de Centro.
- Elaborar una Memoria Final anual que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro, publicarla en la página Web del Centro y enviarla al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad.

Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios:

- Elaborar un informe por el que ratifique, modifique o suprima las propuestas de mejora que recoge la CGCT en su Informe Anual y remitirlo a su vez a la CGCC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro:

- Elevar una propuesta de Plan de Mejora definitivo al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

Junta de Centro:

- Considerar y aprobar el Plan de Mejora definitivo.

Secretario del Centro:

- Notificar los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

Secretariado de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones:

- Proporcionar a la Unidad Técnica de Calidad las aplicaciones para el posterior



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P01-MEDICIÓN Y EL ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO

cálculo de los indicadores.

Secretariado de Calidad:

- Archivar la Memoria Anual elaborada por el Decano/Director sobre el Sistema de Garantía de Calidad del Título.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Decano/Director del Centro será responsable de la elaboración anual y la publicación en la página Web del Centro de una Memoria Final³ que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro.

Tendrán acceso a la memoria los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, y la sociedad en general, garantizándose así la transparencia de la información sobre el título.

El Decano/Director del Centro enviará también dicha memoria al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad, donde quedará archivada y a disposición de los órganos que, a nivel de Universidad, sean los encargados de la garantía de la calidad de los títulos de la Universidad de Sevilla. El plazo para dicho envío será establecido por el Vicerrectorado de Docencia.

9. OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS.

No se considera necesario establecer otros aspectos específicos para este procedimiento.

3. Véanse los procedimientos P10 "Difusión del Título" y P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P02-EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL
PROFESORADO

Código:

P02

EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL
PROFESORADO

1. OBJETO

El propósito de este procedimiento es obtener información sobre diferentes aspectos relacionados con la calidad de la enseñanza y la actividad docente del profesorado, que permita su evaluación y proporcione referentes e indicadores adecuados para la mejora continua de la enseñanza y el profesorado.

2. ALCANCE

Se trata de un procedimiento común para todos los Títulos de Grado y Máster de la Universidad de Sevilla.

3. NORMATIVA/REFERENCIAS

3.1. Referencia legal

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, en su Anexo I, establece las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los títulos oficiales. El apartado 9.2 de dicha memoria debe recoger "procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado".

El Estatuto de la Universidad de Sevilla, en la Sección 5ª "La calidad de la Docencia", en el Artículo 57 "Evaluación de la actividad docente del profesorado" establece que la Universidad de Sevilla desarrollará un sistema de evaluación anual de la calidad docente, obligatorio para todo el personal docente e investigador incluido en los planes de organización docente, y que el procedimiento de evaluación y sus efectos se regularán en el Reglamento general de actividades docentes. Asimismo, en el Artículo 58 de dicha sección se indica que "Para velar por la calidad de la enseñanza, la Universidad de Sevilla constituirá: a) La Comisión de Docencia de la Universidad...b) Comisiones de Docencia de los Centros, ...c) Comisiones de Docencia



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P02-EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL
PROFESORADO

de los Departamentos...” entre cuyas funciones está la de evaluar anualmente la calidad de la enseñanza y proponer medidas para la mejora de la calidad de la docencia en el ámbito que a cada una le corresponde; además, indica que las comisiones de docencia de los Centros y los Departamentos tienen que elaborar las correspondientes memorias docentes anuales. Por otro lado, en su Artículo 59 “Inspección de Servicios Docentes”, el Estatuto de la Universidad de Sevilla dice “Con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado y de los planes de organización docente, se creará una Inspección de Servicios que actuará de oficio o a instancia de cualquier miembro de la comunidad universitaria en los términos que se establezcan reglamentariamente”. Dicho órgano se rige por el Reglamento de la Inspección de Servicios Docentes (acuerdo 6.5.4 de Consejo de Gobierno en su sesión de 2-12-05).

El Reglamento General de Actividades Docentes (acuerdo único de Consejo de Gobierno de 5-2-09) desarrolla el contenido del Estatuto en lo referente a la actividad docente, y regula dicha actividad y la evaluación de su calidad. Concretamente, en el Título IV “Evaluación de la Calidad de la Docencia” establece las pautas generales del sistema de evaluación de la actividad docente del profesorado (Capítulo 1º “Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado”) y de la docencia de las diferentes asignaturas (capítulo 2º “Evaluación de la actividad docente de las asignaturas”). Respecto a esto último, define el contenido y el modo de aprobación de las memorias docentes de los Departamentos y establece las consecuencias de un resultado no satisfactorio de la evaluación de la docencia. Por otro lado, en el artículo 46 “Seguimiento de los Planes de Estudio” de dicho reglamento se indica que “En cada Centro se constituirán comisiones específicas de seguimiento del plan de estudios de cada una de las titulaciones que en él se imparten. Dichas comisiones velarán por la correcta ejecución y el desarrollo coherente de los planes de estudios, mediante la verificación y control de los proyectos docentes anuales, y por el cumplimiento de los planes de organización docente por parte de los Departamentos que imparten docencia en el Centro. A tal fin, someterán a la Junta de Centro una memoria anual para su debate y valoración; dicha memoria podrá incluir propuestas de mejora o modificación”.

El procedimiento de evaluación de la actividad docente del profesorado que se está



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P02-EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL
PROFESORADO

aplicando actualmente en la Universidad de Sevilla ha sido desarrollado a efectos de la participación del profesorado en el proceso de acreditación para el acceso a cuerpos docentes universitarios. Se trata de un procedimiento basado fundamentalmente en las encuestas al alumnado y en los datos de la Inspección de Servicios Docentes, que está verificado por la AGAE y que tendrá validez hasta la implantación de un nuevo modelo, más completo, que se está desarrollando actualmente siguiendo el programa Docencia de ANECA y dando cumplimiento a la vez al Reglamento General de Actividades Docentes de la Universidad de Sevilla al que se hace mención más arriba.

3.2. Referencia evaluativa

El programa VERIFICA de ANECA, en su apartado 9.2 del Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales señala que se establecerán "procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad de la enseñanza"... y ..."procedimientos para la recogida y análisis de información sobre el profesorado" (p. 42).

El programa Docencia de ANECA establece un modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado, en el marco de las prácticas al uso internacionalmente reconocidas, que permite garantizar la calidad del profesorado universitario, en línea con los criterios de garantía de calidad de las titulaciones universitarias y bajo una perspectiva de mejora continua del proceso de enseñanza.

4. DEFINICIONES

Programa docente: *Instrumento mediante el cual los Departamentos desarrollan los objetivos docentes de la asignatura, sus contenidos y actividades formativas y de evaluación.*

Proyecto Docente ("Guía Docente" antes de la entrada en vigor del Reglamento General de Actividades Docentes): *Expresión documental de cómo tiene previsto el profesorado de una asignatura desarrollar el programa de la misma durante el curso académico en cada uno de los grupos de impartición.*

Además del contenido del programa, el proyecto debe recoger información relativa a los horarios y el calendario de todas las actividades docentes, la programación temporal y el contenido de la asignatura dividido en temas o lecciones, la bibliografía y los recursos docentes necesarios, el sistema concreto de evaluación de las



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P02-EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO

competencias, conocimientos y capacidades adquiridas por los estudiantes, los criterios de calificación con indicación expresa de las puntuaciones y los coeficientes de ponderación de toda las actividades de evaluación continua y de los exámenes parciales y finales, la composición del tribunal de apelación y, en su caso, del coordinador de la asignatura.

5. DESARROLLO¹

5.1. Sistema de recogida de datos

La CGCT recabará, con apoyo de la Unidad Técnica de Calidad en el caso de tratarse de información proveniente de fuentes externas al Centro o a los Departamentos con docencia en el mismo, los siguientes datos:

A) Datos referentes a la evaluación del profesorado:

A.1) Resultados de las encuestas anuales a los alumnos sobre la actuación docente del profesorado (Herramienta H01-P02 del Anexo I). Fuente: Vicerrectorado de Docencia.

Con el fin de detectar posibles desviaciones, se recogerá también información sobre los resultados de los tres últimos cursos académicos, referentes a datos globales sobre los valores medios de las evaluaciones del profesorado en la Universidad, Centro, Departamentos implicados en el título y áreas implicadas en el título (herramienta H02-P02 del Anexo I).

En el caso de desviaciones muy significativas, se podrá solicitar al profesorado implicado en la docencia de la asignatura informe justificativo de las mismas.

A.2) Una vez implementado el nuevo sistema de evaluación de la actividad docente del profesorado, que seguirá las directrices del programa Docencia, se recogerán asimismo los resultados de las evaluaciones anuales y quinquenales que ha de recoger dicho sistema en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento General de Actividades Docentes de la Universidad de Sevilla

1. El sistema de análisis y elaboración de las propuestas de mejora que se indica en este procedimiento y, consecuentemente, sus responsables, viene determinado por el que se establece en el procedimiento transversal P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones", que podrá ser modificado por el Centro, para adaptarlo a su contexto, si su estructura para el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad no coincide exactamente con la propuesta en dicho procedimiento.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P02-EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL
PROFESORADO

Al igual que para los resultados de las encuestas de los alumnos, y con el fin de poder comparar en los diferentes ámbitos, se recogerán datos globales del profesorado en la Universidad, Centro, Departamentos implicados en el título y áreas implicadas en el título (herramientas H03-P02 y H04-P02 del Anexo I).

B) Datos referentes a la planificación de la docencia:

B.1) Número de guías de asignaturas del título entregadas al Vicerrectorado de Docencia según el procedimiento establecido por éste (aplicación ALGIDUS) en la fecha prevista. Fuente: Vicerrectorado de Docencia.

B.2) Relación de proyectos de innovación docente y otras actividades realizadas por los profesores del título en el marco de convocatorias institucionales relacionadas con la renovación de las metodologías docentes y la mejora de la enseñanza. Fuente: Vicerrectorado de Docencia.

C) Datos referentes al cumplimiento de lo planificado en el desarrollo de la docencia:

C.1) Informe de los coordinadores de las asignaturas y del responsable del Centro sobre incidencias en el cumplimiento del encargo docente del profesorado (herramienta H05-P02 y H06-P02 del Anexo I) relacionadas con:

- La coordinación con otros docentes.
- La publicación y revisión de los programas docentes y los proyectos docentes (antes "guías docentes").
- El desarrollo y cumplimiento de las tutorías.
- El desarrollo de las actividades de evaluación y su revisión.
- Entrega de actas.
- Asistencia a clase.

Fuentes: Decano/Director del Centro, Directores de Departamento y Director de la Inspección de Servicios Docentes.

C.2) Informe de los profesores de la asignatura (herramienta H07-P02 del Anexo I) en el que se reflejarán posibles incidencias relacionadas con los mismos aspectos que se consideran en el informe del coordinador (punto C.1).

Los datos recogidos de este informe se contrastarán con los que se desprenden de los informes de los responsables.

2. Véase el procedimiento P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones"



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P02-EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO

C.3) Informe de la Inspección de Servicios Docentes sobre el cumplimiento del encargo docente (cumplimiento de las actividades presenciales, las tutorías y la entrega y firma de actas).

Se recopilarán datos globales del título, que se compararán con los datos globales del Centro y de la Universidad.

Fuente: Decanato/Dirección del Centro.

C.4) Relación de quejas e incidencias relacionadas con el desarrollo de la docencia y la evaluación de los aprendizajes interpuestas a través del buzón electrónico (procedimiento P08).

C.5) Relación de recursos de apelación contra las calificaciones definitivas presentados por los alumnos del título ante los tribunales específicos de apelación, con indicación de la asignatura y el Departamento al que afecta.

C.6) Memoria anual de la Comisión de Seguimiento del Plan de Estudios, de la que se extraerán datos correspondientes al seguimiento que dicha comisión debe hacer sobre la ejecución, el desarrollo y la coherencia de los planes de estudios, mediante la verificación y control de los proyectos docentes anuales. Se prestará especial atención a:

- Las acciones de coordinación entre asignaturas llevadas a cabo para evitar duplicidades o vacíos en el plan de estudios y, en su caso, las deficiencias detectadas en las mismas.
- La correcta aplicación de los sistemas y los criterios de evaluación establecidos en los proyectos docentes de las asignaturas, así como la adecuación de los mismos a las directrices establecidas en la memoria del título.

Fuente: Decanato/Dirección del Centro.

C.7) Memorias anuales de la Comisión de Docencia del Centro y de las Comisiones de Docencia de los Departamentos implicados en el Título. De estas memorias se obtendrán datos sobre:

- Los conflictos planteados ante dichas comisiones sobre el desarrollo de las actividades docentes relacionadas con el Título.
- El análisis sobre la adecuación de las metodologías docentes utilizadas en las diferentes asignaturas del Título y, en su caso, las medidas propuestas para la promoción y el perfeccionamiento didáctico de los profesores.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P02-EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL
PROFESORADO

- La adecuación de la duración real de los Proyectos fin de Grado o Máster al número de créditos asignados al mismo.

Fuente: Decanato/Dirección del Centro.

D) Datos referentes a las acciones realizadas para la renovación de las metodologías docentes y la mejora de la enseñanza en el título.

D.1) Relación de proyectos de innovación docente y otras actividades realizadas por los profesores del título en el marco de convocatorias institucionales relacionadas con la renovación de las metodologías docentes y la mejora de la enseñanza. Fuente: Vicerrectorado de Docencia.

D.2) Asignaturas del título que utilizan la plataforma de enseñanza virtual de la Universidad como apoyo a la docencia. Fuente: Vicerrectorado de Docencia.

5.2. Sistema de análisis de la información

La CGCT realizará un análisis pormenorizado de toda la información que se detalla en el apartado anterior. En su análisis deberá incluir, cuando sea pertinente, una comparación de los indicadores que ponga de manifiesto la evolución de los mismos en los últimos años.

Los resultados del análisis se incluirán en el Informe Anual² que elabore la CGCT, que contendrá además una descripción lo más detallada posible de la situación actual y, en su caso, las sugerencias y recomendaciones sobre el título que considere oportunas, que deben ir acompañadas de acciones encaminadas a subsanar las deficiencias detectadas. El informe se enviará al Decanato/Dirección del Centro.

5.3. Propuestas de mejora y su temporalización

El Decano/Director del Centro remitirá el informe elaborado por la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios que, en un plazo máximo de 30 días, elaborará un informe razonado por el que ratifique, modifique o suprima las razones de mejora propuestas por la CGCT y lo remitirá a su vez a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), que elevará, en los 30 días naturales siguientes, una propuesta definitiva al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

El Secretario del Centro notificará los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P02-EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL
PROFESORADO

CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

En el caso de que se hayan detectados incidencias con respecto a la docencia de una asignatura en particular, será informado el profesorado implicado en la misma, de forma que se pongan en marcha las medidas oportunas para solventar tal situación, en consonancia con las recomendaciones de mejora diseñadas desde la CGCT.

Cuando así proceda, el Decano/Director del Centro remitirá el informe realizado por la CGCT y/o las propuestas de mejorada aprobadas en Junta de Centro, a los Departamentos implicados en la docencia del título para que tomen las medidas oportunas y pongan en marcha las propuestas de mejora que les competan.

5.4. Herramientas

- H01-P02: *Encuesta de opinión de los estudiantes sobre la actuación docente del profesorado.*
- H02-P02: *Resultados de la encuesta de opinión de los estudiantes en la Universidad, el Centro, los Departamentos implicados en el Título y las áreas implicadas en el título.*
- H03-P02: *Resultados medios de las evaluaciones anuales de la actividad docente del profesorado.*
- H04-P02: *Resultados medios de las evaluaciones quinquenales de la actividad docente del profesorado.*
- H05-P02 *Modelo de informe de incidencias de los coordinadores de las asignaturas.*
- H06-P02 *Modelo de informe de incidencias de los Decanos/Directores de Centro.*
- H07-P02: *Modelo de informe de incidencias del profesor.*
- H01-P11: *Plan de Mejora del Título.*



6. SEGUIMIENTO y MEDICIÓN

Para la medición y el análisis de los resultados se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- I01-P02: Nivel de satisfacción del alumnado con la actuación docente del profesorado.
- I02-P02: Resultados de las evaluaciones anuales de la actividad docente del profesorado implicado en el título (% de evaluaciones desfavorables, favorables, muy favorables y con mención de excelencia).
- I03-P02: Resultados de las evaluaciones quinquenales de la actividad docente del profesorado implicado en el título (% de evaluaciones desfavorables, favorables, muy favorables y excelentes).
- I04-P02: % de programas docentes entregados en el plazo establecido.
- I05-P02: % de proyectos docentes entregados en el plazo establecido.
- I06-P02: % de programas docentes adecuados a la normativa y al contenido establecido.
- I07-P02: % de proyectos docentes adecuados a la normativa y al contenido establecido.
- I08-P02: Nº de incidencias detectadas por los coordinadores en el cumplimiento del encargo docente del profesorado.
- I09-P02: Nº de incidencias detectadas por el profesorado en el cumplimiento del encargo docente.
- I10-P02: Nº de quejas e incidencias relacionadas con el desarrollo de la docencia interpuestas a través del buzón electrónico.
- I11-P02: Nº de quejas e incidencias relacionadas con la evaluación de los aprendizajes interpuestas a través del buzón electrónico.
- I12-P02: Nº de recursos de apelación contra las calificaciones obtenidas interpuestos por los alumnos del título.
- I13-P02: Nº de conflictos considerados por las Comisiones de Docencia del



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P02-EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL
PROFESORADO

Centro y de los Departamentos implicados en relación con el desarrollo de la docencia.

- I14-P02: Nº de proyectos de innovación de profesores implicados en el título.
- I15-P02: Nº de proyectos de innovación por asignatura.
- I16-P02: % de asignaturas del título que utilizan la plataforma de enseñanza virtual de la Universidad de Sevilla.

7. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad del Título:

- Recabar y analizar los resultados (valores medios globales por Universidad, Centro, Áreas y Departamentos) de las encuestas anuales a los alumnos sobre la actividad docente del profesorado.
- Elaborar un Informe Anual y hacerlo llegar al Decanato/Dirección de Centro.

Decano/Director del Centro:

- Enviar a la CGCT la Memorias Anuales de la Comisión de Seguimiento del Plan de Estudios del Título, de la Comisión de Docencia del Centro, y de las Comisiones de Docencia de los Departamentos que se hayan recibido en el Centro.
- Remitir el informe de la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios y, si lo considera conveniente, a los departamentos implicados en la docencia del título para que tomen las medidas oportunas y pongan en marcha las propuestas de mejora que les competan.
- Presentar las propuestas de mejora elaboradas por la CGCC para su consideración en Junta de Centro.
- Elaborar una Memoria Final Anual que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro, publicarla en la página Web del Centro y enviarla al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad.

Dirección de los Departamentos implicados en la docencia del título:

- Establecer las medidas oportunas y poner en marcha las propuestas de mejora que les competan.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P02-EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO

- Enviar al Centro la Memoria Anual de la Comisión de Docencia del Departamento.

Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios:

- Elaborar un informe por el que ratifique, modifique o suprima las propuestas de mejora que recoge la CGCT en su Informe Anual y remitirlo a su vez a la CGCC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro:

- Elevar una propuesta de Plan de Mejora definitivo al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

Junta de Centro:

- Considerar y aprobar el Plan de Mejora definitivo.

Secretario del Centro:

- Notificar los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

Unidad Técnica de Calidad:

- Apoyar a la CGCT facilitándole la información proveniente de fuentes externas al Centro y a los Departamentos.

Secretariado de Calidad:

- Archivar la Memoria Anual elaborada por el Decano/Director sobre el Sistema de Garantía de Calidad del Título.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Decano/Director del Centro será responsable de la elaboración anual y la publicación en la página Web del Centro de una Memoria Final³ que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro.

Tendrán acceso a la memoria los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, y la sociedad en general, garantizándose así la transparencia de la información sobre el título.

El Decano/Director del Centro enviará también dicha memoria al Vicerrectorado de

3. Véanse los procedimientos P10 "Difusión del Título" y P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P02-EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL
PROFESORADO

Docencia/Secretariado de Calidad, donde quedará archivada y a disposición de los órganos que, a nivel de Universidad, sean los encargados de la garantía de la calidad de los títulos de la Universidad de Sevilla. El plazo para dicho envío será establecido por el Vicerrectorado de Docencia.

9. OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS.

Este procedimiento se complementa con el procedimiento P03, "Obtención y análisis de información complementaria sobre la calidad del título", en el que se consideran otros indicadores complementarios relacionados con la calidad de la enseñanza y el profesorado del título.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P03-OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE LA CALIDAD DEL TÍTULO

Código:

P03

**OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
SOBRE LA CALIDAD DEL TÍTULO**

1. OBJETO

El propósito de este procedimiento es conocer los resultados de otras fuentes de información, diferentes a las relativas a las evaluaciones y actividades docentes del procedimiento P02, que puedan proporcionar información complementaria sobre la calidad del profesorado y de la enseñanza en el título.

2. ALCANCE

Se trata de un procedimiento común para todos los Títulos de Grado y Máster de la Universidad de Sevilla.

3. NORMATIVA/REFERENCIAS

3.1. Referencia legal

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, en su Anexo I, establece las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los Títulos oficiales e indica que el apartado 9.2 de dicha memoria debe recoger "procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado".

3.2. Referencia evaluativa

El programa VERIFICA de ANECA, en su apartado 9.2 del Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales señala que se establecerán "procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad de la enseñanza"... y ..."procedimientos para la recogida y análisis de información sobre el profesorado" (p. 42).

4. DEFINICIONES

No contiene.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P03-OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE LA CALIDAD DEL TÍTULO

5. DESARROLLO¹

5.1. Sistema de recogida de datos

La Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT) recabará y analizará los datos que se relacionan a continuación. Para obtener la información procedente de fuentes externas al Centro contará con el apoyo de la Unidad Técnica de Calidad.

- 1) Datos globales sobre la planificación y desarrollo de la docencia del título (herramienta H01-P03 del Anexo I) como son la demandada del título y su contenido práctico, la dedicación del alumnado, la matrícula en las asignaturas optativas, el nº de créditos por profesor, y la tipología del profesorado implicado en el título.
- 2) Datos sobre el Personal de Administración y Servicios y sobre recursos físicos (puestos en bibliotecas, salas de estudio, laboratorios, aulas de diferente tamaño, etc.) (herramienta H03-P03 del Anexo I).
- 3) Datos sobre investigación y transferencia tecnológica de los profesores implicados en el título (herramienta H02-P03 del Anexo I). Dichos datos incluirán:
 - a. Proyectos de Investigación competitivos.
 - b. Grupos de Investigación PAIDI.
 - c. Nº de Tesis dirigidas.
 - d. Media de sexenios concedidos.
 - e. Publicaciones científicas.
 - f. Contratos de investigación de carácter Internacional.
 - g. Contratos de investigación de carácter nacional.
 - h. Nº de patentes.

1. El sistema de análisis y elaboración de las propuestas de mejora que se indica en este procedimiento y, consecuentemente, sus responsables, viene determinado por el que se establece en el procedimiento transversal P13 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones", que podrá ser modificado por el Centro, para adaptarlo a su contexto, si su estructura para el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad no coincide exactamente con la propuesta en dicho procedimiento.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P03-OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE LA CALIDAD DEL TÍTULO

Podrá recabarse también y tenerse en cuenta cualquier otra información que la CGCT considere necesaria para la evaluación de la calidad del título.

5.2. Sistema de análisis de la información

La CGCT realizará el análisis de la información recogida. Para ello considerará los datos de los últimos tres años (herramienta H01-P03, H02-P03 y H03-P03-del Anexo I) y evaluará su progreso.

En base a dicho análisis la CGCT realizará un informe, que incluirá en su Informe Anual², sobre la evaluación de la calidad del título, definiendo los puntos fuertes y débiles, así como, en su caso, las propuestas de mejora que considere necesarias (Herramienta H01-P11 del Anexo I), memoria que enviará a la Dirección/Decanato del Centro.

5.3. Propuestas de mejora y su temporalización

Si el informe de la CGCT contienen acciones de mejora, éstas deberán ajustarse a la herramienta H01-P11 del Anexo II y deberán indicar el responsable de su ejecución, los mecanismos para realizarlas, los indicadores de seguimiento y sus valores de referencia, así como el nivel de prioridad (bajo, medio, alto).

El Decano/Director del Centro remitirá el informe a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios que, en un plazo máximo de 30 días, elaborará un informe razonado por el que ratifique, modifique o suprima las razones de mejora propuestas por la CGCT y lo remitirá a su vez a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), que elevará, en los 30 días naturales siguientes, una propuesta definitiva al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

El Secretario del Centro notificará los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

5.4. Herramientas

- H01-P03: *Información complementaria sobre planificación y desarrollo de la docencia.*
- H02-P03: *Información complementaria sobre la actividad investigadora y la*

2. Véase el procedimiento P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones"



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P03-OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE LA CALIDAD DEL TÍTULO

transferencia tecnológica.

- H03-P03: *Información complementaria sobre recursos humanos (PAS) y físicos.*
- H01-P11: *Plan de Mejora del Título.*

6. SEGUIMIENTO y MEDICIÓN

Para la medición y el análisis de los resultados se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- I01-P03: N° plazas ofertadas del título.
- I02-P03: Demanda = N° alumnos matriculados 1ª opción / N° total alumnos matriculados de nuevo ingreso.
- I03-P03: Dedicación lectiva del alumnado = N° créditos en los que se han matriculado el total del alumnado / N° total de alumnos matriculados .
- I04-P03: Prácticas requeridas (incluyendo prácticum) = N° total de créditos prácticos requeridos (incluyendo prácticum) / N° créditos incluidos en el Plan de estudios (incluyendo prácticum).
- I05-P03: N° medio de alumnos por profesor.
- I06-P03: N° de profesorado implicado en el título.
- I07-P03: N° total de doctores del título.
- I08-P03: % doctores implicados en el título.
- I09-P03: N° catedráticos implicados en el título.
- I10-P03: % de créditos no presenciales.
- I11-P03: N° de profesores con vinculación permanente implicados en el título.
- I12-P03: % de profesorado con vinculación permanente implicado en el título.
- I13-P03: Grupos de investigación PAIDI.
- I14-P03: Media de sexenios concedidos al profesorado funcionario del título.
- I15-P03: N° PAS relacionado con el título / Centro.
- I16-P03: N° de accesos a página Web del título.
- I17-P03: Puestos en salas de ordenadores = Total de puestos en salas de ordenadores / N° alumnos matriculados.
- I18-P03: N° Tesis leídas dirigidas por profesores implicados en el título.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P03-OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE LA CALIDAD DEL TÍTULO

- I19-P03: Nº de profesores asociados implicados en el título.
- I20-P03: % de profesorado asociado implicado en el título.
- I21-P03: Nº de puestos en aula por alumno = Total de puestos en aulas / Nº alumnos matriculados.

7. RESPONSABLES

Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT):

- Recabar y analizar los datos necesarios para la aplicación del procedimiento referentes a: planificación y desarrollo de la docencia del título, Personal de Administración y Servicios, recursos físicos e investigación y transferencia tecnológica de los profesores implicados en el título.
- Elaborar un Informe Anual con una descripción lo más detallada posible respecto al rendimiento académico del título y enviarlo al Decanato/Dirección del Centro.

Unidad Técnica de Calidad de la Universidad:

- Apoyar a la CGCT facilitándole la información proveniente de fuentes externas al Centro.

Decano/Director del Centro:

- Remitir el informe de la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.
- Presentar las propuestas de mejora elaboradas por la CGCC para su consideración en Junta de Centro.
- Elaborar una Memoria Final anual que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro, publicarla en la página Web del Centro y enviarla al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad.

Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios:

- Elaborar un informe por el que ratifique, modifique o suprima las propuestas de mejora que recoge la CGCT en su Informe Anual y remitirlo a su vez a la CGCC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro:

- Elevar una propuesta de Plan de Mejora definitivo al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

Junta de Centro:



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P03-OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE LA CALIDAD DEL TÍTULO

- Considerar y aprobar el Plan de Mejora definitivo.

Secretario del Centro:

- Notificar los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

Secretariado de Calidad:

- Archivar la Memoria Anual elaborada por el Decano/Director sobre el Sistema de Garantía de Calidad del Título.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Decano/Director del Centro será responsable de la elaboración anual y la publicación en la página Web del Centro de una memoria final³ que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro.

Tendrán acceso a la memoria los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, y la sociedad en general, garantizándose así la transparencia de la información sobre el título.

El Decano/Director del Centro enviará también dicha memoria al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad, donde quedará archivada y a disposición de los órganos que, a nivel de Universidad, sean los encargados de la garantía de la calidad de los títulos de la Universidad de Sevilla. El plazo para dicho envío será establecido por el Vicerrectorado de Docencia.

9. OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS.

Los datos que se recogen y analizan en este procedimiento complementan los recogidos en el procedimiento P02 sobre la calidad y mejora de la enseñanza y el profesorado. La CGCT podrá incluir en el procedimiento otros datos que considere

3. Véanse los procedimientos P10 "Difusión del Título" y P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P03-OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE LA
CALIDAD DEL TÍTULO

significativos para la evaluación de la calidad del título.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P04-ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

Código:
P04

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

1. OBJETO

El propósito de este procedimiento es garantizar la calidad de los programas de movilidad de los estudiantes mediante la evaluación, el seguimiento y la mejora de dichos programas.

2. ALCANCE

Se trata de un procedimiento de análisis de movilidad, común para todos los Títulos de Grado y Máster de la Universidad de Sevilla, que se aplica actualmente al programa Erasmus, y que se extenderá al resto de los programas de movilidad que existan en cada momento. El procedimiento se refiere a la movilidad reversible; es decir, es aplicable tanto a los alumnos propios que se desplazan a otras universidades como a los que acuden a la nuestra.

3. NORMATIVA/REFERENCIAS

3.1. Referencia legal

El apartado 9.3 del Anexo I del R.D. 1393/2007 establece la necesidad de que el Sistema de Garantía de Calidad de los nuevos títulos recoja los "*procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad*".

3.2. Referencia evaluativa

- Apartado 9.3 del Protocolo de Evaluación para Verificación del Título (Programa VERIFICA de ANECA, p. 43. La Guía de Apoyo (p.32) establece que deberán abordarse "todas aquellas actividades que aseguren el correcto desarrollo de los programas de movilidad... (...establecimiento de convenios, selección y seguimiento de los alumnos , evaluación y asignación de créditos, etc.), especificando los procedimientos previstos de evaluación, seguimiento y mejora, así como los responsables y la planificación de dichos procedimientos (quién, cómo, cuándo)".

4. DEFINICIONES

Movilidad: posibilidad o acción de pasar cierto periodo de tiempo estudiando o



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P04-ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa debe llevar asociado el reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

5. DESARROLLO¹

5.1. Sistema de recogida de datos

Anualmente, la CGCT recogerá la siguiente información sobre los programas de movilidad en título:

- Nº de estudiantes que participan en los programas de movilidad internacional.
- Origen de la movilidad internacional.
- Destino de la movilidad internacional.
- Destino de la movilidad nacional.
- Quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas por los tutores académicos del Centro.
- Grado de satisfacción de estudiantes propios con los programas de movilidad.
- Grado de satisfacción de estudiantes visitantes con los programas de movilidad.

Esta información se solicitará al Vicerrectorado u Oficina correspondiente y se extraerá de las encuestas de satisfacción diseñadas para los estudiantes (usuarios de los programas) y para los tutores académicos, así como del informe elaborado por los estudiantes (herramientas H01A-P04 y H01B-P04 (versión en inglés), H02-P04 y H03-P04 del Anexo I).

5.2. Sistema de análisis de la información

La CGCT se encargará de realizar el análisis y extraer conclusiones sobre el seguimiento de los alumnos del título que participan en los programas de movilidad, tanto nacionales como internacionales, con vistas a la mejora y perfeccionamiento de los mismos.

Con el fin de garantizar su calidad, la CGCT llevará a cabo una revisión anual de los

1. El sistema de análisis y elaboración de las propuestas de mejora que se indica en este procedimiento y, consecuentemente, sus responsables, viene determinado por el que se establece en el procedimiento transversal P13 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones", que podrá ser modificado por el Centro, para adaptarlo a su contexto, si su estructura para el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad no coincide exactamente con la propuesta en dicho procedimiento.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P04-ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

programas de movilidad, analizando el nivel de alcance de los objetivos propuestos, las posibles deficiencias detectadas y el nivel de satisfacción de los usuarios y otros agentes implicados:

Más concretamente, se llevarán a cabo, con periodicidad anual, las siguientes actuaciones:

- Análisis de la información relativa al número de estudiantes del título que han participado en los programas de movilidad, llevando a cabo análisis comparativos con el resto de títulos del Centro/Universidad.
- Análisis de las Universidades de acogida con el fin de detectar las más demandadas por el alumnado del título y analizar las causas.
- Análisis de las Universidades de procedencia con el fin de detectar las que proporcionan un mayor número de alumnos y analizar las causas.
- Análisis del nivel de satisfacción de los estudiantes (internos/externos) con las actividades realizadas en el centro de destino.

Transcurridos 4 años desde la implantación del título, se recomienda la realización de un estudio sobre la evolución de los indicadores de uso de los programas de movilidad, con el fin de revisar los convenios con otras universidades y establecer, en su caso, las posibles modificaciones en aras a la mejora.

5.3. Propuestas de mejora

La CGCT plasmará los resultados de su análisis en su Informe Anual², que contendrá también recomendaciones sobre posibles acciones de mejora. Dicho informe lo hará llegar, al finalizar cada curso académico, al responsable del título. (herramienta H01-P11 del Anexo I).

Las propuestas de mejora irán dirigidas a:

- Responsables del título.
- Tutores académicos de los estudiantes.
- Responsable (Vicerrectorado) de Relaciones internacionales, en su caso.
- Responsable (Vicerrectorado) de Estudiantes, en su caso.

2. Véase el procedimiento P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones"



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P04-ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

Las propuestas de mejora estarán centradas, entre otros posibles aspectos, en:

- Ampliación o disminución de plazas.
- Nuevos convenios con otras Universidades, revisión y/o modificación de los existentes.
- Atención a las quejas, sugerencias e incidencias de los distintos colectivos implicados.

El Decano/Director del Centro remitirá el informe recibido de la CGCT, a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios que, en un plazo máximo de 30 días, elaborará un informe razonado por el que ratifique, modifique o suprima las razones de mejora propuestas por la CGCT y lo remitirá a su vez a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), que elevará, en los 30 días naturales siguientes, una propuesta definitiva al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

El Secretario del Centro notificará los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

Antes de que finalice el mes de enero, el Decano/Director del Centro hará llegar a los diferentes responsables de los programas de movilidad, tanto internos como externos al Centro, el resultado del análisis realizado por la CGCT y las propuestas de mejora ratificadas por la CGCC y la Junta de Centro, con el fin de cada uno de ellos implemente las acciones de mejora que les competan.

5.4. Herramientas

- H01A-P04: *Encuesta de opinión de los estudiantes con respecto a los programas de movilidad.*
- H01B-P04: *Encuesta de opinión de los estudiantes con respecto a los programas de movilidad (versión en inglés).*
- H02-P04: *Encuesta de opinión de tutores académicos con respecto a los programas de movilidad.*
- H03-P04: *Informe del estudiante Erasmus.*
- H01-P11: *Plan de Mejora del Título.*



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P04-ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

6. MEDICIÓN y SEGUIMIENTO

Para la medición, seguimiento y análisis de los resultados se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- I01-P04: Tasa de alumnos procedentes de otras universidades.
- I02-P04: Tasa de alumnos visitantes en otras universidades.
- I03-P04: Número de países de destino de los estudiantes visitantes en otras universidades.
- I04-P04: Número de países de origen de los estudiantes procedentes de otras universidades.
- I05-P04: Nivel de satisfacción de los estudiantes procedentes de otras universidades (media aritmética de las puntuaciones de las encuestas de satisfacción).
- I06-P04: Nivel de satisfacción de los estudiantes visitantes en otras universidades (media aritmética de las puntuaciones de las encuestas de satisfacción).
- I07-P04: Nivel de satisfacción de los tutores (media aritmética de las puntuaciones de las encuestas de satisfacción).

7. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT):

- Recabar toda la información existente sobre los programas de movilidad que se detallan en el apartado 5 (desarrollo) con el objeto de realizar un análisis, extraer conclusiones y, en su caso, enunciar propuestas de mejoras, sobre los programas de movilidad en los que participan los alumnos del título y su seguimiento.
- Elaborar un Informe Anual y hacerlo llegar al Decanato/Dirección de Centro.

Decano/Director del Centro:

- Remitir el informe de la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P04-ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

- Presentar las propuestas de mejora elaboradas por la CGCC para su consideración en Junta de Centro.
- Elaborar una Memoria Final anual que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro, publicarla en la página Web del Centro y enviarla al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad.

Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios:

- Elaborar un informe por el que ratifique, modifique o suprima las propuestas de mejora que recoge la CGCT en su Informe Anual y remitirlo a su vez a la CGCC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro:

- Elevar una propuesta de Plan de Mejora definitivo al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

Junta de Centro:

- Considerar y aprobar el Plan de Mejora definitivo.

Secretario del Centro:

- Notificar los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

Secretariado de Calidad:

- Archivar la Memoria Anual elaborada por el Decano/Director sobre el Sistema de Garantía de Calidad del Título.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Decano/Director del Centro será responsable de la elaboración anual y la publicación en la página Web del Centro de una Memoria Final³ que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro.

Tendrán acceso a la memoria los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, y la sociedad en general, garantizándose así la transparencia de la información sobre el título.

El Decano/Director del Centro enviará también dicha memoria al Vicerrectorado de

3. Véanse los procedimientos P10 "Difusión del Título" y P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P04-ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

Docencia/Secretariado de Calidad, donde quedará archivada y a disposición de los órganos que, a nivel de Universidad, sean los encargados de la garantía de la calidad de los títulos de la Universidad de Sevilla. El plazo para dicho envío será establecido por el Vicerrectorado de Docencia.

9. OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS.

No se considera necesario establecer otros aspectos específicos para este procedimiento.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P05-EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

Código:

P05

EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

1. OBJETO

El propósito de este procedimiento es garantizar la calidad de las prácticas externas integradas, en su caso, en el Título.

2. ALCANCE

Se trata de un procedimiento común para todos los Títulos de Grado y Máster de la Universidad de Sevilla.

3. NORMATIVA/REFERENCIAS

3.1. Referencia legal

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales: Anexo I, apartado 9.3: Procedimientos para garantizar la calidad de las practicas externas.

Real Decreto 1497/1981, de 29 de junio, sobre Programas de Cooperación Educativa, modificado por el RD 1845/1994, de 9 de septiembre.

Convenios de colaboración suscritos entre la Universidad y las empresas/instituciones para la realización de prácticas formativas externas del alumnado. Otra Normativa aplicable para las prácticas externas.

3.2. Referencia evaluativa

El Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (VERIFICA, ANECA) en su apartado 9.3 referido a los "Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas", plantea dar respuesta a si: "¿se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre las prácticas externas y se ha especificado el modo en que utilizará esa información en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios?" (p. 43).

4. DEFINICIONES

No contiene.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P05-EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

5. DESARROLLO¹

5.1. Sistema de recogida de datos

El Servicio de Prácticas en Empresas (SPE) realiza la gestión de convenios, así como el seguimiento y la evaluación de las prácticas de los titulados y de su inserción laboral. Con relación a las prácticas de formación académica, el SPE realiza la gestión de las mismas sólo para aquellos Centros de la Universidad de Sevilla que se lo solicitan. Para el resto, la responsabilidad de llevar a cabo la selección e incorporación de los alumnos y el seguimiento y evaluación final de las prácticas de formación académica, recae sobre el propio Centro.

Para los casos en los que la gestión de las prácticas externas es competencia del SPE, éste enviará a cada Centro/Título, una vez realizada la evaluación de las mismas, el informe resultante de dicha evaluación. Cuando la responsabilidad es del Centro, será la propia Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT) la encargada de recabar la información de los responsables internos, así como de procesar y analizar los datos obtenidos. En cualquier caso, será la CGCT la encargada de que se conozcan todos los datos necesarios para nutrir los indicadores.

5.2. Sistema de análisis de la información

La CGCT, en el mes siguiente a la obtención de información, llevará a cabo el análisis de los datos e indicadores disponibles. En base a dicho análisis, la CGCT realizará un documento, que incluirá en su Informe Anual², sobre la calidad del programa de prácticas externas, definiendo los puntos fuertes y débiles, así como, en su caso, las propuestas de mejora que considere necesarias (herramienta H01-P11 del Anexo I). El informe habrá de remitirlo a la Dirección/Decanato del Centro.

1. El sistema de análisis y elaboración de las propuestas de mejora que se indica en este procedimiento y, consecuentemente, sus responsables, viene determinado por el que se establece en el procedimiento transversal P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones", que podrá ser modificado por el Centro, para adaptarlo a su contexto, si su estructura para el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad no coincide exactamente con la propuesta en dicho procedimiento.

2. Véase el procedimiento P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones"



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P05-EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

5.3. Propuestas de mejora

El Decano/Director del Centro remitirá el informe recibido de la CGCT, a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios que, en un plazo máximo de 30 días, elaborará un informe razonado por el que ratifique, modifique o suprima las razones de mejora propuestas por la CGCT y lo remitirá a su vez a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), que elevará, en los 30 días naturales siguientes, una propuesta definitiva al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

El Secretario del Centro notificará los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, a la CGCC y a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

Cuando así corresponda, y antes de que finalice el mes de enero, el Decano/Director del Centro hará llegar al SPE el resultado del análisis realizado por la CGCT y, en su caso, las propuestas de mejora ratificadas por la CGCC y la Junta de Centro. El SPE dispondrá de 2 meses para su consideración.

5.3. Herramientas

- H01-P05: *Encuesta Final estudiantes: Modalidad Inserción Laboral*
- H02- P05: *Encuesta Final Titulado: Modalidad Titulado*
- H03-P05: *Certificado/Informe Final por la Empresa/Institución Prácticas Inserción Laboral)*
- H04-P05: *Certificado/Informe Final por la Empresa (Prácticas Titulados)*
- H01-P11: *Plan de Mejora del Título*

6. SEGUIMIENTO y MEDICIÓN

Para la medición y el análisis de los resultados se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes indicadores:

- I01-P05: Nivel de satisfacción de tutores externos que han participado en programas de prácticas.
- I02-P05: Nivel de satisfacción de estudiantes titulados de un título, en un curso académico, que han participado en programas de prácticas externas.
- I03-P05: Nº de empresas con convenio para el desarrollo de prácticas (del título).



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P05-EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

- I04-P05: Nº de incidencias ocurridas en el transcurso de las prácticas que organiza el título que dan lugar a la rescisión de las mismas.

7. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT):

- Llevar a cabo el análisis de los datos e indicadores implicados en el procedimiento, definiendo los puntos fuertes y débiles y, en su caso, las propuestas de mejora que considere necesarias.
- Elaborar un Informe Anual y hacerlo llegar al Decanato/Dirección de Centro.

Servicios de Prácticas en Empresas:

- Gestionar convenios y realizar el seguimiento y evaluación de las prácticas de los titulados de los centros que lo soliciten.
- Enviar a cada Centro/Título un informe con los datos y la evaluación de las prácticas externas de sus titulados.

Decano/Director del Centro:

- Remitir el informe de la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.
- Presentar las propuestas de mejora elaboradas por la CGCC para su consideración en Junta de Centro.
- Hacer llegar al SPE el resultado del análisis realizado por la CGCT y, en su caso, las propuestas de mejora ratificadas por la CGCC y la Junta de Centro.
- Elaborar una Memoria Final anual que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro, publicarla en la página Web del Centro y enviarla al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad.

Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios:

- Elaborar un informe por el que ratifique, modifique o suprima las propuestas de mejora que recoge la CGCT en su Informe Anual y remitirlo a su vez a la CGCC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro:

- Elevar una propuesta de Plan de Mejora definitivo al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

Junta de Centro:



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P05-EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

- Considerar y aprobar el Plan de Mejora definitivo.

Secretario del Centro:

- Notificar los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

Secretariado de Calidad:

- Archivar la Memoria Anual elaborada por el Decano/Director sobre el Sistema de Garantía de Calidad del Título.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Decano/Director del Centro será responsable de la elaboración anual y la publicación en la página Web del Centro de una Memoria Final³ que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro.

Tendrán acceso a la memoria los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, y la sociedad en general, garantizándose así la transparencia de la información sobre el título.

El Decano/Director del Centro enviará también dicha memoria al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad, donde quedará archivada y a disposición de los órganos que, a nivel de Universidad, sean los encargados de la garantía de la calidad de los títulos de la Universidad de Sevilla. El plazo para dicho envío será establecido por el Vicerrectorado de Docencia.

9. OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS.

No se considera necesario establecer otros aspectos específicos para este procedimiento

3. Véanse los procedimientos P10 "Difusión del Título" y P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P06-EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS TITULADOS Y DE LA
SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

Código: P06	EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS TITULADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA
------------------------------	---

1. OBJETO

El propósito de este procedimiento es establecer un sistema que permita medir, analizar y utilizar, con vistas a la mejora del título, los resultados sobre la inserción laboral de los titulados y sobre la satisfacción de éstos y de sus empleadores con la formación adquirida.

2. ALCANCE

Se trata de un procedimiento común para todos los Títulos de Grado de la Universidad de Sevilla. En el caso de los Máster, el procedimiento sólo se aplicará a aquellos casos en los que el título de Máster habilite para el ejercicio de una profesión regulada.

3. NORMATIVA/REFERENCIAS

3.1. Referencia legal

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales señala en su introducción que "la nueva organización de las enseñanzas incrementará la empleabilidad de los titulados al tiempo que cumple con el objetivo de garantizar su compatibilidad con las normas reguladoras de la carrera profesional de los empleados públicos".

Asimismo, en el Anexo I, apartado 9.4., establece que los nuevos títulos deberán contar con "Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los o y de la satisfacción con la formación recibida".

3.2. Referencia evaluativa

La Guía de Apoyo para la elaboración de la Memoria para la solicitud de Verificación de Títulos Oficiales (ANECA) establece en su apartado 9.4 (p.32) que se ha de diseñar "el procedimiento que permita medir, analizar y utilizar los resultados sobre la inserción laboral de los futuros titulados y de la medición de la satisfacción con la formación recibida.

Se deben describir los métodos disponibles en la Universidad para recoger la



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P06-EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS TITULADOS Y DE LA
SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

información, analizar los datos obtenidos y utilizar los resultados del análisis para la mejora del nuevo plan de estudios.

4. DEFINICIONES

No contiene.

5. DESARROLLO¹

5.1. Sistema de recogida de datos

La Comisión Garantía de Calidad del Título (CGCT) recabará del Servicio de Prácticas en Empresas (SPE) los resultados del estudio de empleabilidad y del Secretariado de Calidad/UTC los resultados sobre la satisfacción de los titulados con la formación recibida.

A) Evaluación de la inserción laboral

Para la realización del estudio de inserción laboral, el SPE realizará encuestas de inserción laboral a los egresados y obtendrá información de las bases de datos de la Universidad de Sevilla, del Servicio Andaluz de Empleo y del Instituto de Seguridad Social. Para contrastar la información, realizará cruces entre los datos obtenidos de las encuestas y los que provienen de los diferentes organismos oficiales.

La encuesta para evaluar la inserción laboral de los titulados, herramienta H01-P06 del Anexo I, consta de los siguientes apartados:

- Datos académicos.
- Datos de titulados que han realizado prácticas en empresas durante sus estudios universitarios.
- Proceso de inserción.
- Trayectoria laboral y correspondencia con los estudios.

La realización de este estudio será durante el año siguiente a la titulación, e incluirá un análisis para la totalidad de la Universidad de Sevilla y un análisis específico por Titulación. En este último caso, hasta donde la Ley de Protección de Datos permita, ya que en algunas titulaciones el bajo nº de egresados pone en peligro esta

1. El sistema de análisis y elaboración de las propuestas de mejora que se indica en este procedimiento y, consecuentemente, sus responsables, viene determinado por el que se establece en el procedimiento transversal P013 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones", que podrá ser modificado por el Centro, para adaptarlo a su contexto, si su estructura para el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad no coincide exactamente con la propuesta en dicho procedimiento.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P06-EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS TITULADOS Y DE LA
SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

protección de datos.

E) Evaluación de la satisfacción de los agentes externos con la formación

Para realizar el estudio sobre la satisfacción con la formación adquirida por los titulados, se recabará información de los propios titulados y, en la medida de lo posible, de los empleadores. Esto último quedará condicionado a la naturaleza concreta del título y a la posibilidad de identificación y localización clara de los empleadores. En cualquier caso, se obtendrá también información de los empleadores a través de las empresas que reciban a alumnos en prácticas. El mecanismo utilizado para obtener la información será la realización de encuestas.

La encuesta para evaluar la satisfacción con la formación recibida (H02-P06) está conformada por las siguientes variables:

- Datos generales.
- Valoración global del plan de estudios.
- Valoración de las competencias adquiridas (conocimientos, habilidades y destrezas).
- Otros aspectos relevantes que quiera destacar el encuestado.

La realización de este estudio será durante el año siguiente a la graduación. El SPE llevará a cabo las encuestas y la UTC realizará el tratamiento de los datos y elaborará el informe correspondiente. En este informe se tendrá en cuenta además la información recopilada de la herramienta H01-P06 del Anexo I (ítems 1 y 2 del apartado III) correspondiente a las prácticas en empresas realizadas por los titulados.

La encuesta para evaluar la satisfacción de los empleadores con la formación de los titulados (herramienta H03-P06) está conformada por:

- Datos generales de la empresa/organismo/institución.
- Valoración de las competencias adquiridas (conocimientos, habilidades y destrezas).

En este punto, además de los ítems comunes a todos los títulos que se recogen en la herramienta H03-P06, la Comisión de Garantía de Calidad de cada Título añadirá ítems particulares que hagan referencia a las competencias propias del mismo.

2. El informe formará parte del Informe Anual que deberá elaborar la CGCT en aplicación del procedimiento P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P06-EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS TITULADOS Y DE LA
SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

- Valoración global de la formación adquirida.
- Otros aspectos relevantes que quiera destacar el encuestado.

Este estudio se realizará por primera vez un año después de la terminación de los estudios de la primera promoción y a partir de ahí, cada dos años.

Será el Centro el responsable de recabar la opinión de los empleadores. Para el tratamiento de los datos contará con el apoyo de la UTC.

5.2. Sistema de análisis de la información

Desde el SPE y desde el Secretariado de Calidad se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Clasificación de los cuestionarios.
- Tratamiento de los datos a través de un programa estadístico.
- Creación de la matriz de datos.
- Análisis de los mismos.
- Elaboración de los informes de los distintos títulos analizados.

La CGCT, a la vista de los datos y de los informes recibidos del SPE y del Secretariado de Calidad, realizará un análisis interpretativo y elaborará un Informe² de la situación que incluirá, en su caso, una relación de las posibles propuestas de mejora. Remitirá el Informe al Decano/Director del Centro responsable del título.

5.3. Propuestas de mejora y su temporalización

En el supuesto de que no se cumplieran las expectativas mínimas de empleabilidad, la Comisión de Garantía de Calidad del Título incluirá en su informe un plan de mejora encaminado a subsanar las deficiencias detectadas y alcanzar las cotas de empleabilidad previstas. Las propuestas de mejora deberán indicar el responsable de su ejecución, los mecanismos para realizarlas, los indicadores de seguimiento y sus valores de referencia, así como el nivel de prioridad (bajo, medio, alto), tal y como se recoge en la herramienta H01-P11 del Anexo I.

El Decano/Director del Centro remitirá el informe realizado por la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios que, en un plazo máximo de 30 días, elaborará un informe razonado por el que ratifique, modifique o suprima las razones de mejora propuestas por la CGCT y lo remitirá a su vez a la Comisión de Garantía de



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P06-EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS TITULADOS Y DE LA
SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

Calidad del Centro (CGCC), que elevará, en los 30 días naturales siguientes, una propuesta definitiva al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

El Secretario del Centro notificará los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

5.4. Herramientas

- H01-P06: *Cuestionario sobre Inserción Laboral de los egresados de la Universidad de Sevilla*
- H02-P06: *Encuesta para evaluar la satisfacción de los titulados con la formación recibida.*
- H03-P06: *Encuesta para evaluar la satisfacción de los empleadores con la formación adquirida.*
- H01-P11: *Plan de Mejora del Título*

6. SEGUIMIENTO y MEDICIÓN

Para la medición y el análisis de los resultados se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes indicadores:

- I01-P06: % de egresados en situación laboral activa (incluyendo los colegiados en su caso) al año de su egreso.
- I02-P06: Tiempo medio en obtener un contrato.
- I03-P06: Duración del primer contrato.
- I04-P06: Correspondencia del trabajo actual con el título.
- I05-P06: Grado de satisfacción de los egresados con la formación recibida.
- I06-P06: Grado de satisfacción de los empleadores con la formación adquirida.

7. RESPONSABILIDADES

Servicio de Prácticas en Empresas:

- Realizar el estudio de empleabilidad y llevar a cabo la encuesta sobre la satisfacción de los titulados con la formación recibida.
- Enviar a la UTC las encuestas sobre la satisfacción de los titulados con la



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P06-EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS TITULADOS Y DE LA
SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

formación recibida.

Unidad Técnica de Calidad:

- Llevar a cabo el tratamiento de los datos sobre las encuestas sobre la satisfacción de los titulados y los empleadores con la formación recibida y elaborar los informes de los distintos títulos analizados.

Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT):

- Recabar del Servicio de Prácticas en Empresas (SPE) los resultados del estudio de empleabilidad y del Secretariado de Calidad/UTC, los resultados sobre la satisfacción de los titulados con la formación recibida. Realizar un análisis de los mismos y, en su caso, una relación de las posibles propuestas de mejora.
- Elaborar un Informe Anual y hacerlo llegar al Decanato/Dirección de Centro.

Decano/Director del Centro:

- Remitir el informe de la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.
- Presentar las propuestas de mejora elaboradas por la CGCC para su consideración en Junta de Centro.
- Elaborar una Memoria Final anual que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro, publicarla en la página Web del Centro y enviarla al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad.

Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios:

- Elaborar un informe por el que ratifique, modifique o suprima las propuestas de mejora que recoge la CGCT en su Informe Anual y remitirlo a su vez a la CGCC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro:

- Elevar una propuesta de Plan de Mejora definitivo al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

Junta de Centro:

- Considerar y aprobar el Plan de Mejora definitivo.

Secretario del Centro:

- Notificar los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

Secretariado de Calidad:

- Archivar la Memoria Anual elaborada por el Decano/Director sobre el Sistema



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P06-EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS TITULADOS Y DE LA
SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

de Garantía de Calidad del Título.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Decano/Director del Centro será responsable de la elaboración anual y la publicación en la página Web del Centro de una Memoria Final³ que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro.

Tendrán acceso a la memoria los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, y la sociedad en general, garantizándose así la transparencia de la información sobre el título.

El Decano/Director del Centro enviará también dicha memoria al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad, donde quedará archivada y a disposición de los órganos que, a nivel de Universidad, sean los encargados de la garantía de la calidad de los títulos de la Universidad de Sevilla. El plazo para dicho envío será establecido por el Vicerrectorado de Docencia.

9. OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS

Este procedimiento complementa, ya que proporciona datos sobre la satisfacción con el título de los grupos de interés externo, al procedimiento P06 "Evaluación y análisis de la satisfacción global con el Título de los distintos colectivos implicados", que se refiere a los grupos de interés internos.

3. Véanse los procedimientos P10 "Difusión del Título" y P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P07-EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL TÍTULO DE
LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

Código:

P07

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL
TÍTULO DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

1. OBJETO

El propósito de este procedimiento es conocer el nivel de satisfacción global de los distintos colectivos activos implicados en el título (PDI, PAS y alumnado) en relación a la orientación y acogida, la planificación, el desarrollo y los resultados del mismo.

2. ALCANCE

Se trata de un procedimiento común para todos los Títulos de Grado y Máster de la Universidad de Sevilla.

3. NORMATIVA/REFERENCIAS

3.1. Referencia legal

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre establece en su Anexo I las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los títulos oficiales. El apartado 9.5 de dicha memoria debe recoger, entre otros, "*procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados*".

3.2. Referencia evaluativa

El Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (Programa VERIFICA, ANECA, p.44) establece que "*el Centro en el que se imparte el Título o, en su defecto, la Universidad debe disponer de unos procedimientos asociados a la Garantía de Calidad y dotarse de unos mecanismos formales para la aprobación, control, revisión periódica y mejora del Título*". La propuesta debe establecer los mecanismos y procedimientos periódicos que se utilizarán para revisar el Plan de Estudios, sus objetivos, competencias, planificación, etc. De forma más específica, el apartado 9.5 señala que se establecerán "*procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados... en el Título*".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P07-EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL TÍTULO DE
LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

4. DEFINICIONES

No contiene.

5. DESARROLLO¹

5.1. Sistema de recogida de datos

Se recabará información de los diferentes colectivos activos implicados en el título; esto es, alumnos, profesores y personal de administración y servicios. La periodicidad con la que se realizarán las encuestas variará en función del tipo de título:

- A. Títulos de Grado: cada dos años, a partir del segundo de su implantación.
- B. Títulos de Máster: anualmente, desde el primer año de implantación e independientemente de la duración total del título.

Aunque se emplearán encuestas diferentes para cada colectivo (herramientas H01-P07, H02-P07 y H03-P07 del Anexo I), muchos de sus ítems coinciden, lo que permitirá contrastar adecuadamente las distintas opiniones. Las encuestas para estudiantes y profesorado están conformadas por un total de 18 ítems, mientras que la dirigida al PAS está integrada por 14 cuestiones; las tres se presentan con una escala de respuesta de 0 a 10 puntos. Con estas herramientas se recoge información sobre las siguientes variables:

- 1) Variables sociodemográficas (edad, género, título, curso, sector).
- 2) Satisfacción con los sistemas de orientación y acogida a los estudiantes para facilitar su incorporación al título.
- 3) Satisfacción general con la planificación y el desarrollo de las enseñanzas en el título:
 - Distribución temporal y coordinación de módulos o materias.
 - Adecuación de los horarios, turnos, distribución teoría-práctica, tamaño de los grupos.

1. El sistema de análisis y elaboración de las propuestas de mejora que se indica en este procedimiento y, consecuentemente, sus responsables, viene determinado por el que se establece en el procedimiento transversal P013 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones", que podrá ser modificado por el Centro, para adaptarlo a su contexto, si su estructura para el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad no coincide exactamente con la propuesta en dicho procedimiento.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P07-EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL TÍTULO DE
LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

- Satisfacción con la metodología utilizada (variedad, innovación, etc.).
- Satisfacción con los programas de movilidad.
- Satisfacción con las prácticas externas.
- Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título (nivel de satisfacción con la página Web del título y otros medios de difusión del título).
- Satisfacción con los recursos humanos:
 - a. Profesorado del título
 - b. PAS del título
 - c. Equipo decanal o persona/s que gestiona/n el título.
- Satisfacción con los medios materiales y las infraestructuras del título.

4) Grado de satisfacción con los resultados:

- Satisfacción con los sistemas de evaluación de competencias.
- Satisfacción con la atención a las sugerencias y reclamaciones.
- Satisfacción con la formación recibida (valoración global).
- Cumplimiento de expectativas sobre el título.

El procedimiento para la realización de las encuestas se iniciará, impulsado por el Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad de la Universidad, con la inserción en la página Web de la Universidad y de cada uno de los Centros de un anuncio y un enlace con la aplicación informática que soporte la encuesta, así como con el envío de un correo electrónico a los colectivos implicados en el que se indicará la puesta en marcha del procedimiento y la fecha máxima para su remisión. Los datos serán tratados por la Unidad Técnica de Calidad (UTC) y, una vez procesados, serán enviados a los Centros.

2. El informe formará parte del Informe Anual que deberá elaborar la CGCT en aplicación del procedimiento P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P07-EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL TÍTULO DE
LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

En el caso de la encuesta al alumnado, se podrá optar por la realización presencial de la misma en el aula. Si se hace así, se elegirá para ello una materia en la que se encuentren matriculados un número alto de estudiantes. Será el Centro, junto con la Unidad Técnica de Calidad, el responsable de organizarlas y realizarlas.

5.2. Sistema de análisis de la información

La CGCT, con el apoyo técnico de la UTC, analizará los datos sobre satisfacción de los distintos colectivos con el título, en relación a cada una de las variables que conforman la encuesta. Los análisis de la información se harán de forma desagregada, por grupo de implicados, presentando tanto datos descriptivos como análisis comparativos en función de las distintas variables de agrupación (colectivo, curso, grupo de edad, género). A partir de dicha información, la CGCT elaborará un Informe² Anual con las propuestas de mejora, sugerencias y recomendaciones sobre el título que enviará a la Dirección/Decanato del Centro.

5.3. Propuestas de mejora y su temporalización

En el informe anual que elabore la CGCT con los resultados de la evaluación de la satisfacción global, se definirán los puntos fuertes y débiles, así como, en su caso, las propuestas de acciones de mejora detalladas.

Las propuestas de mejora deberán indicar el responsable de su ejecución, los mecanismos para realizarlo, los indicadores de seguimiento y sus valores de referencia establecidos, así como el nivel de prioridad (bajo, medio, alto), tal y como se recoge en la herramienta H01-P11 del Anexo 1.

Cuando se disponga de varias evaluaciones, la CGCT tendrá en cuenta la evolución de los datos de satisfacción y lo hará constar en la memoria.

El Decano/Director del Centro remitirá el informe realizado por la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios que, en un plazo máximo de 30 días, elaborará un informe razonado por el que ratifique, modifique o suprima las razones de mejora propuestas por la CGCT y lo remitirá a su vez a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), que elevará, en los 30 días naturales siguientes, una propuesta definitiva al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P07-EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL TÍTULO DE
LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

El Secretario del Centro notificará los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

5.4. Herramientas

- H01-P07: *Encuesta de Opinión del alumnado sobre la satisfacción global con el título.*
- H02-P07: *Encuesta de Opinión del profesorado sobre la satisfacción global con el título.*
- H03-P07: *Encuesta de Opinión del PAS sobre la satisfacción global con el título.*
- H01-P11: *Plan de Mejora del Título*

6. SEGUIMIENTO y MEDICIÓN

Para la medición y el análisis de los resultados se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- I01-P07: Grado de satisfacción del alumnado con el título.
- I02-P07: Grado de satisfacción del profesorado con el título.
- I03-P07: Grado de satisfacción del personal de administración y servicios con el título.

7. RESPONSABILIDADES

Vicerrectorado de Docencia:

- Impulsar el procedimiento para la realización de las encuestas.

Secretariado de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones:

- Desarrollar la aplicación informática para la realización de las encuestas y crear un enlace a la misma en la página Web de la Universidad.

Unidad Técnica de Calidad:

- Realizar el tratamiento de los datos de las encuestas y enviar un informe de los resultados a los Centros.

Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT):



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P07-EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL TÍTULO DE
LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

- Analizar los datos sobre satisfacción de los distintos colectivos con el título en relación a cada una de las variables que conforman la encuesta y, si lo estima necesario, proponer acciones de mejora.

- Elaborar un Informe Anual y hacerlo llegar al Decanato/Dirección de Centro.

Decano/Director del Centro:

- Remitir el informe de la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.
- Presentar las propuestas de mejora elaboradas por la CGCC para su consideración en Junta de Centro.
- Elaborar una Memoria Final anual que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro, publicarla en la página Web del Centro y enviarla al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad.

Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios:

- Elaborar un informe por el que ratifique, modifique o suprima las propuestas de mejora que recoge la CGCT en su Informe Anual y remitirlo a su vez a la CGCC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro:

- Elevar una propuesta de Plan de Mejora definitivo al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

Junta de Centro:

- Considerar y aprobar el Plan de Mejora definitivo.

Secretario del Centro:

- Notificar los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

Secretariado de Calidad:

- Archivar la Memoria Anual elaborada por el Decano/Director sobre el Sistema de Garantía de Calidad del Título.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P07-EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL TÍTULO DE
LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Decano/Director del Centro será responsable de la elaboración anual y la publicación en la página Web del Centro de una Memoria Final³ que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro.

Tendrán acceso a la memoria los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, y la sociedad en general, garantizándose así la transparencia de la información sobre el título.

El Decano/Director del Centro enviará también dicha memoria al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad, donde quedará archivada y a disposición de los órganos que, a nivel de Universidad, sean los encargados de la garantía de la calidad de los títulos de la Universidad de Sevilla. El plazo para dicho envío será establecido por el Vicerrectorado de Docencia.

9. OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS.

La información obtenida por este procedimiento se complementará y se contrastará con los estudios de satisfacción de egresados y empleadores que se recogen en el procedimiento P06.

3. Véanse los procedimientos P10 "Difusión del Título" y P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P08-GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

Código:

P08

**GESTIÓN Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS E
INCIDENCIAS**

1. OBJETO

El propósito de este procedimiento es establecer un sistema ágil que permita atender las sugerencias, incidencias y quejas de los distintos grupos de interés implicados en el título (PDI, alumnos y PAS) con respecto a los diferentes elementos y procesos propios del título (matrícula, orientación, docencia, programas de movilidad, prácticas en empresas, recursos, instalaciones, servicios, etc.).

2. ALCANCE

Se trata de un procedimiento común para todos los Títulos de Grado y Máster de la Universidad de Sevilla que queda englobado dentro de un procedimiento general de la Universidad de Sevilla para la gestión de sugerencias, incidencias, quejas y felicitaciones de todos sus centros, departamentos, servicios y estudios.

El procedimiento es completamente independiente de las actuaciones del Defensor Universitario y pretende canalizar aquellas cuestiones de carácter menor o rutinario para las que no se considere necesaria la intervención de dicho órgano institucional.

3. NORMATIVA/REFERENCIAS

3.1. Referencia legal

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, en su Anexo I, establece las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los títulos oficiales. El apartado 9.5 indica la necesidad de recoger "Procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.), y de atención a las sugerencias o reclamaciones".

El Estatuto de la Universidad de Sevilla en su artículo 24 "El Defensor Universitario"



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P08-GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

establece la existencia del Defensor Universitario y sus competencias. Las actuaciones de este órgano se rigen por lo establecido en el Reglamento General del Defensor Universitario, aprobado por el Claustro Universitario en su sesión de 22-11-2004.

3.2. Referencia evaluativa

La Guía de Apoyo para la Elaboración de la Memoria para la Solicitud de Verificación de Títulos Oficiales (VERIFICA, ANECA, p.32) establece en su apartado 9.5 que "las reclamaciones y sugerencias, son consideradas otra fuente de información sobre la satisfacción del estudiante. Se deberá en este apartado establecer la sistemática para recoger, tratar y analizar las sugerencias o reclamaciones que estos puedan aportar respecto a la calidad de los estudios, la docencia recibida, las instalaciones y servicios, etc."

El Protocolo de Evaluación para la Verificación de los Títulos Universitarios (VERIFICA, ANECA, p. 44), establece que se definan "procedimientos adecuados para la recogida y análisis de información sobre las sugerencias o reclamaciones de los estudiantes" y que se especifique "el modo en que utilizará esa información en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios".

4. DEFINICIONES

No contiene.

5. DESARROLLO

5.1. Sistema de recogida de datos

La Universidad de Sevilla, con carácter general, diseñará un buzón electrónico a través del cual se canalizaran, entre otras muchas, las quejas, sugerencias e incidencias docentes referentes a cada uno de los Títulos de Grado y Máster que en ella se imparten. En la página de inicio de la Web del título y en la de la Universidad se dispondrá un enlace a dicho buzón. Además, cada título podrá establecer su propio sistema complementario de recogida y atención de las sugerencias y reclamaciones, que podrá ser, entre otros, un buzón físico localizado en un sitio visible en el hall del Centro, junto al que se colocarán impresos para la realización de la sugerencia o



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P08-GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

reclamación.

Las quejas tendrán como objeto poner de manifiesto las actuaciones que, a juicio del reclamante, supongan una actuación irregular o no satisfactoria en el funcionamiento de los servicios que se prestan con motivo de las enseñanzas del título, y podrán ser formuladas por personas físicas y jurídicas, individuales o colectivas.

Las sugerencias tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados en el título y el incremento de la satisfacción de estudiantes, profesorado, personal de apoyo y otros colectivos.

Las incidencias reflejarán alguna situación puntual y anómala relacionada con el desarrollo del título o el funcionamiento del Centro.

Una vez entregada la queja, sugerencia o incidencia, se garantizará al interesado el denominado "acuse de recibo". En el caso de que éstas se presenten en papel, la Conserjería del Centro será la encargada de expedirlo. Si se realiza electrónicamente, la aplicación devolverá al reclamante el justificante correspondiente.

5.2. Sistema de análisis de la información

El procedimiento para la conclusión de la queja, sugerencia o incidencia estará sometido a los criterios de transparencia, celeridad y eficacia, impulsándose de oficio en todos sus trámites y respetando la normativa general sobre quejas y sugerencias que tenga establecida la Universidad y el Centro.

En el caso de que la queja, sugerencia o incidencia se presente en soporte electrónico, el envío al responsable de atenderla se llevará a cabo de manera automática a través de la propia aplicación. Si se presenta en papel a través de los buzones del Centro, será el Administrador de Centro el responsable de hacerla llegar al responsable.

Cada queja/sugerencia/incidencia será analizada e informada por el correspondiente responsable u órgano competente, que podrá recabar cuanta información escrita o verbal estime oportuna. El pertinente informe se remitirá al Decano/Director quien someterá, en caso necesario, la sugerencia/queja a la Comisión de Garantía de Calidad del Título y a la Junta de Centro para la toma de decisión oportuna. Si ésta supusiera alguna acción que no sea de su competencia, la trasladará al órgano correspondiente de la Universidad. En cualquier caso, la Dirección/Decanato



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P08-GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

del Centro deberá remitir un informe anual de todas las quejas, sugerencias e incidencias a la CGCT, quien las analizará y emitirá a su vez un informe que será enviado al Decanato/Dirección del Centro.

5.3. Propuestas de mejora y su temporalización

Si la CGCT, una vez analizadas las quejas, sugerencias e incidencias, considera necesario realizar propuestas de mejora, incluirá las mismas en el Informe Anual² que envíe al Decano/Director del Centro. Las propuestas de mejora deberán indicar el responsable de su ejecución, los mecanismos para realizarlo, los indicadores de seguimiento y sus valores de referencia establecidos, así como el nivel de prioridad (bajo, medio, alto), tal y como se recoge en la herramienta H01-P11 del Anexo 1.

El Decano/Director del Centro remitirá el informe realizado por la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios que, en un plazo máximo de 30 días, elaborará un informe razonado por el que ratifique, modifique o suprima las razones de mejora propuestas por la CGCT y lo remitirá a su vez a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), que elevará, en los 30 días naturales siguientes, una propuesta definitiva al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

El Secretario del Centro notificará los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

5.4. Herramientas

- H01-P11: *Plan de Mejora del Título*

6. SEGUIMIENTO y MEDICIÓN

Para la medición y el análisis de los resultados se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- I01-P08: Nº de sugerencias recibidas.
- I02-P08: Nº de quejas recibidas.

2. Véase el procedimiento P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P08-GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

- I03-P08: Nº de incidencias recibidas.
- I04-P08: Nº de quejas no resueltas satisfactoriamente.
- I05-P08: Nº de quejas reincidentes.
- I06-P08: Nº de felicitaciones recibidas.

7. RESPONSABILIDADES

Administrador de Centro:

- Dar curso e informar sobre las quejas, sugerencias e incidencias presentadas en formato papel.

Secretariado de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones:

- Diseñar la aplicación informática que ha de soportar el buzón electrónico y velar por su correcto funcionamiento.

Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT):

- Analizar las quejas, sugerencias e incidencias recibidas y proponer, si lo considera necesario, acciones de mejora.
- Elaborar un Informe Anual y hacerlo llegar al Decanato/Dirección de Centro.

Decano/Director del Centro:

- Enviar los informes que genere el buzón de quejas, sugerencias e incidencias a la CGCT.
- Remitir el informe de la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.
- Presentar las propuestas de mejora elaboradas por la CGCC para su consideración en Junta de Centro.
- Elaborar una Memoria Final anual que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro, publicarla en la página Web del Centro y enviarla al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad.

Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios:

- Elaborar un informe por el que ratifique, modifique o suprima las propuestas de mejora que recoge la CGCT en su Informe Anual y remitirlo a su vez a la CGCC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro:



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P08-GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

- Elevar una propuesta de Plan de Mejora definitivo al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

Junta de Centro:

- Considerar y aprobar el Plan de Mejora definitivo.

Secretario del Centro:

- Notificar los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

Secretariado de Calidad:

- Archivar la Memoria Anual elaborada por el Decano/Director sobre el Sistema de Garantía de Calidad del Título.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

Todas las quejas/sugerencias/incidencias serán contestadas, por el correspondiente responsable, en un plazo no superior a un mes a partir de la fecha de su emisión.

El Decano/Director del Centro será responsable de la elaboración anual y la publicación en la página Web del Centro de una Memoria Final³ que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro.

Tendrán acceso a la memoria los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, y la sociedad en general, garantizándose así la transparencia de la información sobre el título.

El Decano/Director del Centro enviará también dicha memoria al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad, donde quedará archivada y a disposición de los órganos que, a nivel de Universidad, sean los encargados de la garantía de la calidad de los títulos de la Universidad de Sevilla. El plazo para dicho envío será establecido por el Vicerrectorado de Docencia.

9. OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS.

3. Véanse los procedimientos P10 "Difusión del Título" y P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P08-GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

No se considera necesario establecer otros aspectos específicos para este procedimiento



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P09-CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO

Código:

P09

CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO

1. OBJETO

El propósito de este procedimiento es definir los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del Título que garanticen a los estudiantes la posibilidad de terminar sus estudios.

2. ALCANCE

Se trata de un procedimiento común para todos los Títulos de Grado y Máster de la Universidad de Sevilla.

3. NORMATIVA/REFERENCIAS

3.1. Referencia legal

El RD 1393/2007 establece, en su artículo 28 sobre "Modificación y extinción de los planes de estudios conducentes a títulos oficiales", que:

1. "Se considerará extinguido un plan de estudios cuando el mismo no supere el proceso de acreditación previsto en el artículo 27", lo cual supone "comprobar que el plan de estudios correspondiente se está llevando a cabo de acuerdo con su proyecto inicial mediante una evaluación..."; "...en caso de informe negativo el título causará baja en el mencionado registro y perderá su carácter oficial y su validez" (artículo 27).

2. "Las Universidades están obligadas a garantizar el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización".

En el ANEXO I (apartado 9.5) se establece que la Memoria para la verificación de los Títulos Oficiales debe recoger los "Criterios específicos en el caso de extinción del título".

La Ley Andaluza de Universidades 15/2003, de 22 de diciembre, establece en su artículo 56 el procedimiento que se ha de seguir en las Universidades Andaluzas para la implantación, suspensión y supresión de enseñanzas conducentes a la obtención de



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P09-CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO

títulos de carácter oficial.

A nivel de Universidad es de aplicación el acuerdo de Junta de Gobierno 9.3.3/J.G. de 06/11/1998, por el que se establecen y aprueban las medidas de transición y adaptación de los planes de estudio en proceso de extinción o extinguidos a los nuevos planes de estudio.

3.2. Referencia evaluativa

El programa VERIFICA de ANECA, en su "Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales" señala que la propuesta de los nuevos títulos debe "definir aquellos criterios que establecerán los límites para que el título sea finalmente suspendido. Para ello, previamente, se debe establecer un procedimiento que describa el sistema creado en el Centro/Universidad para definir estos criterios, así como su revisión, aprobación y actualización periódica" (p. 44).

En este mismo sentido, la Guía de Apoyo del programa VERIFICA de la ANECA establece que "...se debe identificar cuáles son los criterios para interrumpir la impartición del título, temporal o definitivamente, y los mecanismos previstos para salvaguardar los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes..." (p. 32).

4. DEFINICIONES

No contiene.

5. DESARROLLO

A. Criterios para la suspensión del título.

La suspensión del título se producirá, según la legislación vigente, en los siguientes casos:

- a. Por acuerdo del Consejo de Ministros, en los términos y por las causas que se establecen en el RD 1393/2007.
- b. Por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, previo informe del Consejo Andaluz de Universidades, según se establece en la Ley Andaluza de Universidades 15/2003, de 22 de diciembre.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P09-CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO

B. Criterios y procedimiento en el caso de extinción del título.

Si se produjera la suspensión del título, y por tanto su extinción, por alguna de las causas indicadas anteriormente, la Universidad de Sevilla, y todos sus Centros, garantizará a sus alumnos la posibilidad de concluir sus estudios mediante la aplicación de la normativa que para ello tenga desarrollada. Actualmente, son de aplicación las medidas de transición y adaptación de los planes de estudio en proceso de extinción o extinguidos, aprobadas por acuerdo de Junta de Gobierno 9.3.4/JG, de 06/11/98 y el procedimiento "Gestión y adaptación de estudios desde un plan de estudio en proceso de extinción o extinguido a un nuevo plan de estudios" que se recoge en el Manual de Normas y Procedimientos de la Universidad de Sevilla. Sin embargo, dicha normativa no se ajusta por completo a la nueva legislación sobre títulos oficiales universitarios, por lo que tendrá que ser revisada y sometida a consideración por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Sevilla, quedando en ese momento establecido el procedimiento definitivo que se aplicará en el caso de suspensión y extinción de los nuevos títulos que se implanten al amparo del RD 1393/2007.

El Vicerrectorado de Ordenación Académica se asegurará de que el Decanato/Dirección del Centro esté al día de los acuerdos adoptados por el Consejo de Gobierno con respecto a los criterios y procedimientos que habrán de seguirse en el caso de extinción de las enseñanzas. A su vez, desde la Secretaría del Centro se establecerán mecanismos de información generales e individualizados sobre la situación académica de cada estudiante afectado. Para asegurar que la información llega a todos los interesados, se implicará a la Delegación de Alumnos en el proceso.

En la página WEB del título, y a través de cuantos otros medios se estime oportuno, deberá figurar información detallada sobre los siguientes aspectos:

1. Calendario de extinción del título y, si ha lugar, de implantación del nuevo título que lo sustituye y al que podrán adaptarse los alumnos del antiguo título.
2. En su caso, procedimiento de adaptación de los estudiantes del título que se extingue al nuevo título. En este se debe indicar:
 - a. La tabla de adaptaciones de las diferentes asignaturas de los dos títulos.
 - b. Cómo puede conocer un alumno su informe personalizado de adaptación.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P09-CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO

- c. El procedimiento administrativo que debe seguir el alumno para solicitar la adaptación.
 - d. El procedimiento que se seguirá para resolver la solicitud de adaptación y la notificación de la correspondiente resolución.
3. Mecanismo que deben seguir los estudiantes que quieran terminar las enseñanzas del título que se extingue. Debe especificar:
- a. Sistemas de extinción del título (extinción curso por curso o total).
 - b. Número de cursos en los que podrán presentarse a evaluación, número de convocatorias de cada curso y calendario de las mismas.
 - c. Sistema de evaluación que se seguirá en cada una de las asignaturas.
 - d. Modo de proceder en el caso de que no se superen las pruebas establecidas.

La Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT) velará para que se aplique correctamente el procedimiento e instará a la Dirección del Centro o/y a los Servicios Centrales de la Universidad, para que procedan según sus competencias, en el caso de que se observen anomalías o deficiencias en su aplicación.

El Decano/Director de Centro enviará un informe anual a la CGCT en el que indicará el número de alumnos que han optado por la adaptación, los que han continuado con los estudios a extinguir y los que han abandonado. Asimismo, dará cuenta de las incidencias que se hayan producido durante el proceso.

La CGCT incluirá en su informe anual² los datos que se indican en el párrafo anterior y todos aquellos otros aspectos relacionados con el mismo que considere de interés. Remitirá dicho informe al Decano/Director del Centro, que a su vez se lo hará llegar a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudio y a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para su conocimiento.

6. SEGUIMIENTO y MEDICIÓN

Para la medición y el análisis de los resultados se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- I01-P09: Porcentaje de alumnos que se adaptan al nuevo título.

2. Véase el procedimiento P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P09-CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO

- I02-P09: Porcentaje de alumnos que terminan sus estudios en el título extinguido.
- I03-P09: Porcentaje de alumnos que abandonan.

7. RESPONSABILIDADES

El Vicerrectorado de Ordenación Académica:

- Hacer llegar al Decanato/Dirección del Centro los acuerdos adoptados por el Consejo de Gobierno con respecto a los criterios y procedimientos que habrán de seguirse en el caso de extinción de las enseñanzas.

Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT):

- Recabar de la Dirección/Decanato del Centro los datos referentes al número de alumnos que han optado por la adaptación, los que han continuado con los estudios a extinguir y los que han abandonado, así como las incidencias que se hayan podido producir durante el proceso.
- Velar para que se aplique correctamente el procedimiento e instar a la Dirección del Centro y/o a los Servicios Centrales de la Universidad para que procedan según sus competencias, en el caso de que se observen anomalías o deficiencias en su aplicación. Proponer, si lo estima necesario, acciones de mejora.
- Elaborar un Informe Anual y hacerlo llegar al Decanato/Dirección de Centro.

Decano/Director del Centro:

- Remitir el informe de la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.
- Presentar las propuestas de mejora elaboradas por la CGCC para su consideración en Junta de Centro.
- Elaborar una Memoria Final anual que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro, publicarla en la página Web del Centro y enviarla al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad.

Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios:

- Elaborar un informe por el que ratifique, modifique o suprima las propuestas de mejora que recoge la CGCT en su Informe Anual y remitirlo a su vez a la CGCC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro:



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P09-CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO

- Elevar una propuesta de Plan de Mejora definitivo al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

Junta de Centro:

- Considerar y aprobar el Plan de Mejora definitivo.

Secretario del Centro:

- Notificar los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

Secretariado de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones:

- Colaborar en el diseño y creación de la página Web del título y en la actualización de la información que contenga.

Secretariado de Calidad:

- Archivar la Memoria Anual elaborada por el Decano/Director sobre el Sistema de Garantía de Calidad del Título.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Decano/Director del Centro deberá incluir en su Memoria Anual³, y mientras dure el proceso de extinción/adaptación, el informe elaborado por la CGCT. Será asimismo responsable de la publicación de dicha memoria en la página Web del Centro, lo que deberá realizar antes de finalizar el mes de enero.

Tendrán acceso a la memoria los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, y la sociedad en general, garantizándose así la transparencia de la información sobre el título.

El Decano/Director del Centro enviará también la memoria al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad, donde quedará archivada y a disposición de los órganos que, a nivel de Universidad, sean los encargados de la garantía de la calidad de los títulos de la Universidad de Sevilla. El plazo para dicho envío será establecido por el Vicerrectorado de Docencia.

3. Véanse los procedimientos P10 "Difusión del Título" y P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P09-CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN
DEL TÍTULO

9. OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS.

No se considera necesario establecer otros aspectos específicos para este procedimiento.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P10-DIFUSIÓN DEL TÍTULO

Código:
P10

DIFUSIÓN DEL TÍTULO

1. OBJETO

El propósito de este procedimiento es establecer mecanismos para publicar la información sobre el plan de estudios, su desarrollo y sus resultados, con el fin de que llegue a todos los grupos de interés (alumnado, profesorado, personal de administración y servicios, futuros estudiantes, agentes externos, etc.).

2. ALCANCE

Se trata de un procedimiento común para todos los Títulos de Grado y Máster de la Universidad de Sevilla.

3. NORMATIVA/REFERENCIAS

3.1. Referencia legal

El Real Decreto 1393/2007, en el Artículo 14, en su apartado 2, establece lo siguiente: "las universidades dispondrán de sistemas accesibles de información y procedimientos de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a las enseñanzas universitarias correspondientes".

Asimismo, en el apartado 4 del Anexo I (Memoria para la solicitud de Verificación de Títulos Oficiales) se refiere al acceso y admisión de estudiantes. En el apartado 4.1 plantea la necesidad de contar con "Sistemas accesibles de información previa a la matriculación y procedimientos accesibles de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a la Universidad y la enseñanza".

En el artículo 27 del mismo RD, en el que se hace referencia a la renovación de la acreditación de los títulos, se dice: "La ANECA y los órganos de evaluación que la Ley de las Comunidades Autónomas determinen, harán un seguimiento de los títulos registrados, basándose en la información pública disponible, hasta el momento que deban someterse a la evaluación para renovar su acreditación."



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P10-DIFUSIÓN DEL TÍTULO

3.2. Referencia evaluativa

El Protocolo para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (Verifica, ANECA, p.44) en su apartado 9.5 plantea la necesidad de dar respuesta a: "¿Se ha establecido mecanismos para publicar información que llegue a todos los implicados o interesados sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados?".

4. DEFINICIONES

No contiene.

5. DESARROLLO

5.1. Sistema de recogida de datos

Los servicios centrales de la Universidad de Sevilla, a través de los Vicerrectorados de Docencia, Ordenación Académica y Estudiantes, se encargarán de recopilar y difundir a través de su página Web, de forma centralizada y con un formato común para todos los títulos oficiales de la Universidad de Sevilla, información relativa a:

A) Cuestiones de carácter general:

- La normativa y el calendario de matrícula.
- Las políticas generales de acceso y orientación de los estudiantes.

B) Cuestiones específicas de cada título:

- Los objetivos formativos y las competencias generales que se espera que adquieran los titulados.
- La formación previa requerida y la recomendada.
- Las perspectivas profesionales que ofrece.
- La oferta formativa y el Plan de Estudios detallado.
- Las Guías Docentes de todas las asignaturas del título actualizadas y en el formato establecido por el Vicerrectorado de Docencia para el año en curso. Dichas guías incluirán al menos la siguiente información: profesores; descriptores; objetivos y competencias; metodología y desarrollo de las



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P10-DIFUSIÓN DEL TÍTULO

clases; programa y temario a desarrollar en los diferentes tipos de actividades; bibliografía; y técnicas y criterios de evaluación y calificación.

Paralelamente, el Equipo de Dirección/Decanato del Centro, al menos con periodicidad anual, o de forma puntual según las circunstancias del momento, desarrollará un Plan de Difusión más amplio con el que determinará qué información publicar, a qué grupos de interés va dirigida y el modo de hacerla pública. El plan de difusión propuesto ha de incluir, obligatoriamente, toda la información publicada por los servicios centrales de la Universidad de Sevilla a la que se hace referencia más arriba. También deberá incluir información sobre:

- Los planes de acogida y orientación al alumnado específicos del título o del Centro en el que se imparte.
- La oferta de prácticas externas, así como las metodologías de enseñanza-aprendizaje y los criterios de evaluación que se utilizarán en las mismas.
- Los datos referentes a la organización docente del curso académico actualizado: asignación de grupos, aulas y profesorado; y calendarios y horarios de clases, exámenes y tutorías.
- Los resultados de las enseñanzas, en lo que se refiere al aprendizaje, la inserción laboral y la satisfacción de los distintos grupos de interés.
- Las posibilidades de movilidad y las ayudas disponibles para facilitarla.
- Los mecanismos para realizar quejas y sugerencias, y dar cuenta de incidencias producidas.
- Los criterios para el reconocimiento y transferencia de créditos.
- Las normas de permanencia.
- La accesibilidad para estudiantes con discapacidad.
- Los órganos de gobierno del Centro y el sistema de participación de los diferentes colectivos en el mismo.
- Una Memoria Anual actualizada con los resultados de los diferentes procedimientos del Sistema Garantía de Calidad del Título y el análisis que de los mismos realiza la Comisión de Garantía de Calidad del Título, así



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P10-DIFUSIÓN DEL TÍTULO

como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro.

- En su caso, información sobre el procedimiento que garantiza la continuidad de los estudios en caso de extinción del título.
- Fecha de actualización de la información.

La página Web del Centro y la Guía del Título o del Centro en formato papel serán los dos medios preferentes de difusión.

Para el diseño y creación de la página Web del título, el Centro responsable del mismo podrá requerir la colaboración del Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Sevilla. Una vez creada, la Dirección/Decanato del Centro nombrará a un responsable-administrador de la misma, que será el encargado de su actualización permanente y de enviar a la CGCT un informe trimestral sobre su funcionamiento (frecuencia con la que se lleva a cabo la actualización, nº de entradas, temas más visitados, etc.) y sobre las quejas, sugerencias e incidencias, si se hubieran producido, referentes a la misma.

Para la elaboración de la Guía del Título o del Centro en formato papel, el Centro contará con la colaboración del Vicerrectorado de Docencia, que se encargará de revisar el contenido y de su edición.

Puntualmente podrán utilizarse también otros medios de difusión como publicaciones, anuncios de convocatorias (matriculación, cursos, etc.), póster, folletos, noticias en prensa u otros medios de comunicación, etc.

La Dirección/Decanato del Centro deberá asegurar además la difusión de toda aquella información, proveniente de los Servicios Centrales de la Universidad de Sevilla, que afecte al título o a cualquiera de los grupos de interés implicado en el mismo.

5.2. Sistema de análisis de la información

El Decano/Director del Centro remitirá el contenido del plan de difusión a la CGCT, que velará para que la información esté actualizada y sea fiable y suficiente. La CGCT emitirá un informe² sobre el contenido y el desarrollo del plan de difusión, para lo que

2. El informe formará parte del Informe Anual que deberá elaborar la CGCT en aplicación del procedimiento P11 "Sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones".



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P10-DIFUSIÓN DEL TÍTULO

tendrá en cuenta los informes trimestrales del responsable-administrador de la página Web y la información contenida en la Guía en papel de la Titulación. Puntualmente, si llega a su conocimiento y si la situación así lo requiere, podrá emitir informes para dar cuenta de deficiencias o errores importantes que deban subsanarse a la mayor brevedad posible.

El informe de la CGCT, que deberá incluir en su caso las propuestas de mejora, será remitido al Decanato/Dirección del Centro.

5.3. Propuestas de mejora y su temporalización

En el informe que elabore la CGCT con los resultados de la evaluación de la satisfacción global, se definirán los puntos fuertes y débiles, así como, en su caso, las propuestas de acciones de mejora detalladas. Dichas propuestas deben ajustarse en su contenido a la herramienta H01-P11 del Anexo I.

El Decano/Director del Centro remitirá el informe realizado por la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios que, en un plazo máximo de 30 días, elaborará un informe razonado por el que ratifique, modifique o suprima las razones de mejora propuestas por la CGCT y lo remitirá a su vez a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), que elevará, en los 30 días naturales siguientes, una propuesta definitiva al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

El Secretario del Centro notificará los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

5.4. Herramientas

H01-P11: *Plan de Mejora del Título*

6. SEGUIMIENTO y MEDICIÓN

Para medir la eficacia de la difusión de la titulación, en el sentido de conocer que la publicidad sobre la misma realmente llega a los usuarios, la página web del título incluirá un mecanismo que permita conocer el número de visitas, el número de visitantes distintos y el tiempo que permanecen conectados. También se extraerá información sobre el ítem referente a la satisfacción con la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título de las encuestas de satisfacción



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P10-DIFUSIÓN DEL TÍTULO

global con el título de los diferentes colectivos (herramientas H01-P07, H02-P07 y H03-P07).

En concreto, para la medición y el seguimiento del procedimiento se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- I01-P10: Entradas trimestrales a la información sobre el título en la página web con indicación del número de visitas, el número de visitantes distintos y el tiempo que están conectados.
- I02-P10: Nº de incidencias y quejas realizadas sobre la información contenida en la página Web del título o su funcionamiento.
- I03-P10: Media del resultado del ítem 8 de la encuesta de opinión del alumnado sobre la satisfacción global con el título.
- I04-P10: Media del ítem 9 de la encuesta de opinión del profesorado sobre la satisfacción global con el título.
- I05-P10: Media del ítem 3 de "Encuesta de opinión del PAS sobre la satisfacción global con el título".

7. RESPONSABILIDADES

Responsable-Administrador de la página Web:

- Mantener la página Web y actualizar su contenido.
- Elaborar informes trimestrales sobre el funcionamiento de la página Web y enviarlos a la Dirección/Decanato del Centro.

Secretariado de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones:

- Colaborar en el diseño, creación y mantenimiento de la página Web.

Vicerrectorados de Organización Docente, de Docencia y de Estudiantes:

- Publicar en la página Web de la Universidad la información básica del título.
- Gestionar la edición de la Guía del Título o del Centro en formato papel.

Decano/Director del Centro:

- Remitir el contenido del plan de difusión a la CGCT y velar para que la información esté actualizada, sea fiable y suficiente.
- Remitir el contenido de la Guía del Título o del Centro en formato papel al



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P10-DIFUSIÓN DEL TÍTULO

Vicerrectorado de Docencia y colaborar en las revisiones de las pruebas de imprenta.

- Remitir el informe de la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.
- Presentar las propuestas de mejora elaboradas por la CGCC para su consideración en Junta de Centro.
- Elaborar una Memoria Final anual que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro, publicarla en la página Web del Centro y enviarla al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad.

Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT):

- Elaborar un Informe Anual sobre el contenido y el desarrollo del plan de difusión que incluya, en su caso, propuestas de mejora. Hacer llegar dicho informe Decanato/Dirección de Centro.

Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios:

- Elaborar un informe por el que ratifique, modifique o suprima las propuestas de mejora que recoge la CGCT en su Informe Anual y remitirlo a su vez a la CGCC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro:

- Elevar una propuesta de Plan de Mejora definitivo al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

Junta de Centro:

- Considerar y aprobar el Plan de Mejora definitivo.

Secretario del Centro:

- Notificar los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

Secretariado de Calidad:

- Archivar la Memoria Anual elaborada por el Decano/Director sobre el Sistema de Garantía de Calidad del Título.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El procedimiento constituye en sí mismo un sistema de rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés implicados en el título y a la sociedad en general, ya que



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P10-DIFUSIÓN DEL TÍTULO

entre la información publicada debe figurar la relativa al Sistema de Garantía de Calidad del Título, que deberá contener la Memoria Anual realizada por el Decano/Director del Centro con los resultados de los diferentes procedimientos del Sistema Garantía de Calidad del Título y el análisis que de los mismos realiza la Comisión de Garantía de Calidad del Título, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro.

El Decano/Director del Centro enviará también dicha memoria al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad, donde quedará archivada y a disposición de los órganos que, a nivel de Universidad, sean los encargados de la garantía de la calidad de los títulos de la Universidad de Sevilla. El plazo para dicho envío será establecido por el Vicerrectorado de Docencia.

9. OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS.

No se considera necesario establecer otros aspectos específicos para este procedimiento.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P11-SISTEMA DE ANÁLISIS, MEJORA Y SEGUIMIENTO DE LA TOMA DE DECISIONES

Código:

P11

SISTEMA DE ANÁLISIS, MEJORA Y SEGUIMIENTO DE LA TOMA DE DECISIONES¹

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir como el título y sus responsables analizan los resultados de los diferentes procedimientos que se utilizan para garantizar la calidad del título, establecen los objetivos anuales y las acciones de mejora, y realizan el seguimiento de las mismas para garantizar que se llevan a la práctica.

2. ALCANCE

Es un procedimiento transversal que se aplica al desarrollo de todos los procedimientos incluidos en el Sistema de Garantía de Calidad del Título. Se trata de un procedimiento común para todos los Títulos de Grado y Máster de la Universidad de Sevilla.

3. NORMATIVA/REFERENCIAS

3.1. Referencia legal

Aunque no existen referencias legales directas sobre el diseño de un sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones, éste debe estar implícito en el desarrollo de un Sistema de Garantía de Calidad y en el diseño, seguimiento e implantación de un Plan de Mejora. A ambos, Sistema de Garantía de Calidad y Plan de Mejora, si se hace referencia explícita en múltiples ocasiones en la legislación vigente, tanto a nivel estatal, como autonómica o interna de la Universidad, como ya se ha referenciado en múltiples ocasiones en el resto de los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad del Título.

1. El sistema de análisis, mejora y seguimiento de la toma de decisiones que se recoge en este procedimiento debe entenderse como una propuesta, por lo que podrá ser modificado por el Centro para adaptarlo a su contexto, si la estructura de éste para el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad no coincide exactamente con la propuesta aquí.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P11-SISTEMA DE ANÁLISIS, MEJORA Y SEGUIMIENTO DE LA TOMA DE DECISIONES

3.2. Referencia evaluativa

El Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (VERIFICA, ANECA), establece que la propuesta del Sistema de Garantía de Calidad debe "contar con mecanismos y procedimientos adecuados y sistemáticos para la toma de decisiones que garanticen la mejora del Plan de Estudios"...."Dichos mecanismos y procedimientos deberán contemplar, al menos, los responsables, el modo de aceptación de las decisiones y el seguimiento de las mismas" (p.26).

4. DEFINICIONES

No contiene.

5. DESARROLLO

5.1. Sistema de recogida de datos

La información para este procedimiento procede de la recopilación de los análisis de los resultados correspondientes a los diferentes procedimientos que se recogen en el Sistema de Garantía de Calidad del Título (del P01 al P11). Como se recoge en el apartado 5.3 "Acciones de Mejora y su temporalización" de cada uno de los procedimientos, la CGCT, con el apoyo de la UTC de la Universidad, debe elaborar, al término de cada curso académico, un Informe Anual en el que dé cuenta de los resultados obtenidos con la aplicación del procedimiento y de su análisis y que, en su caso, contenga las propuestas de acciones de mejora correspondientes. Dichas propuestas deben ajustarse en su contenido a la herramienta H01-P11 del Anexo I.

Para el seguimiento de la toma de decisiones será necesario además que la Dirección/Decanato del Centro ponga en conocimiento de la CGCT el comienzo de la ejecución de cada acción de mejora.

5.2. Sistema de análisis de la información

Como se recoge también en cada uno de los procedimientos, para que el conjunto de acciones de mejora propuestos por la CGCT se convierta en un Plan de Mejora del Título definitivo, debe seguirse el siguiente proceso:



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P11-SISTEMA DE ANÁLISIS, MEJORA Y SEGUIMIENTO DE LA TOMA DE DECISIONES

- 1) La CGCT remite su informe anual, con el análisis de los resultados de los procedimientos y las acciones de mejora recomendadas, al Decano/Director del Centro.
- 2) El Decano/Director del Centro envía el informe elaborado por la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios que, en un plazo máximo de 30 días, elaborará un informe razonado por el que ratifique, modifique o suprima las razones de mejora propuestas por la CGCT y lo remitirá a su vez a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC).
- 3) La CGCC elevará, en los 30 días naturales siguientes, una propuesta definitiva de Plan de Mejora del Título al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.
- 4) El Secretario del Centro notificará el acuerdo de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.
- 5) La Dirección/Decanato del Centro elabora, antes de final de enero, una Memoria Anual que recoja el informe realizado por la CGCT y el Plan de Mejora definitivo aprobado en Junta de Centro. Remitirá dicha memoria al Vicerrectorado de Docencia.

La CGCT, utilizando la herramienta H02-P11, hará un seguimiento de la puesta en práctica de cada una de las acciones de mejora recogidas en el Plan de Mejora del Título. Con los resultados de este seguimiento, la CGCT elaborará un Informe de Seguimiento Anual del Plan de Mejora del Título, siguiendo el modelo establecido en la herramienta H03-P11 del Anexo I.

5.3. Propuestas de mejora y su temporalización

La CGCT incorporará su Informe de Seguimiento Anual del Plan de Mejora del Título a su Informe Anual, proponiendo acciones de mejora para paliar las deficiencias detectadas en la toma de decisiones y su ejecución. La remisión del Informe Anual al Decano/Director del Centro inicia de nuevo el proceso (puntos 1-4) que se indica en el apartado anterior para la elaboración del Plan de Mejora del Título, estableciéndose así un sistema de retroalimentación continuo.

5.4. Herramientas



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P11-SISTEMA DE ANÁLISIS, MEJORA Y SEGUIMIENTO DE LA TOMA DE DECISIONES

- H01-P11: *Plan de Mejora del Título.*
- H02-P11: *Seguimiento del Plan de Mejora del Título*
- H03-P11: *Ficha de seguimiento del Plan de Mejora*

6. SEGUIMIENTO y MEDICIÓN

Para la medición y el análisis de los resultados se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- I01-P11: % de acciones de mejora anuales realizadas.

7. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT):

- Elaborar un Informe Anual con el análisis de los resultados de los procedimientos del SGCT y las acciones de mejora recomendadas, y hacerlo llegar al Decanato/Dirección de Centro.

Decano/Director del Centro:

- Remitir el informe de la CGCT a la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.
- Elaborar y enviar al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad una Memoria Final con los resultados de los diferentes procedimientos del Sistema Garantía de Calidad del Título y el análisis que de los mismos realiza la Comisión de Garantía de Calidad del Título, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro.
- Presentar las propuestas de mejora elaboradas por la CGCC para su consideración en Junta de Centro.
- Elaborar una Memoria Final anual que recoja los resultados del análisis realizado por la CGCT y la CGCC, así como las propuestas de mejora aprobadas en Junta de Centro, publicarla en la página Web del Centro y enviarla al Vicerrectorado de Docencia/Secretariado de Calidad.
- Hacer público en la Web del Centro el Plan de Mejora del Título y el Informe de Seguimiento Anual del Plan de Mejora del Título.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P11-SISTEMA DE ANÁLISIS, MEJORA Y SEGUIMIENTO DE LA TOMA DE DECISIONES

Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios:

- Elaborar un informe por el que ratifique, modifique o suprima las propuestas de mejora que recoge la CGCT en su Informe Anual y remitirlo a su vez a la CGCC.

Unidad Técnica de Calidad:

- Prestar apoyo para la elaboración del Informe Anual de la CGCT.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro:

- Elevar una propuesta de Plan de Mejora definitivo al Decanato/Dirección del Centro para su consideración en la Junta de Centro.

Junta de Centro:

- Considerar y aprobar el Plan de Mejora definitivo.

Secretario del Centro:

- Notificar los acuerdos de Junta de Centro a la CGCT, la CGCC y la Comisión de Seguimiento de Planes de Estudios.

Secretariado de Calidad:

- Archivar la Memoria Anual elaborada por el Decano/Director sobre el Sistema de Garantía de Calidad del Título.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Decanato/Dirección del centro hará público en la Web del Centro el Plan de Mejora del Título y el Informe de Seguimiento Anual del Plan de Mejora del Título, que formarán parte de la Memoria Anual que deberá realizar sobre el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad del Título. Dicha información debe estar disponible durante el mes de enero de cada año.

Tendrán acceso al informe los estudiantes, profesorado, Personal de Administración y Servicios, y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de información sobre el título.

9. OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS.

No se considera necesario establecer otros aspectos específicos para este procedimiento.



SGC DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA
PROCEDIMIENTOS
P11-SISTEMA DE ANÁLISIS, MEJORA Y SEGUIMIENTO DE LA TOMA DE DECISIONES

10. FLUJOGRAMA.

