Escuela Universitaria de Osuna

CENTRO UNIVERSITARIO DE OSUNA

Centro adscrito a la Universidad de Sevilla

GUÍA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Para los grupos de interés de las titulaciones impartidas en el Centro Universitario de Osuna

Edición 2026

¿Qué es el Sistema de Garantía de Calidad (SGC)?

El Sistema de Garantía de Calidad (SGC) es el conjunto de procedimientos, mecanismos e instrumentos destinados a evaluar y mejorar de forma continua la calidad de las enseñanzas universitarias. Su finalidad es proporcionar información que permita analizar el desarrollo de las titulaciones, comprobar el cumplimiento de los compromisos establecidos en sus memorias verificadas e identificar posibles actuaciones de mejora.

La Universidad de Sevilla aprobó en septiembre de 2008 el Sistema de Garantía de Calidad de sus Títulos Oficiales de Grado y Máster (SGCT), con el objetivo de establecer un modelo común de seguimiento y mejora de las titulaciones. Su versión 5, aprobada por el Consejo de Gobierno el 21 de diciembre de 2016, constituye el documento de referencia del sistema.

El Centro Universitario de Osuna, como centro adscrito a la Universidad de Sevilla, aplica este Sistema de Garantía de Calidad a las titulaciones oficiales que imparte, adaptando su desarrollo a las características de cada título y a la organización del propio Centro.

El SGC permite analizar los resultados académicos, la calidad de la enseñanza, los recursos disponibles y la satisfacción de los distintos grupos de interés, entre otros aspectos. La información obtenida sirve de base para detectar fortalezas y debilidades, establecer acciones de mejora y realizar su seguimiento.

Asimismo, el Sistema de Garantía de Calidad constituye un instrumento fundamental para los procesos de seguimiento y renovación de la acreditación de los títulos universitarios oficiales. Estos procesos se encuentran regulados por el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, y, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, por el Decreto 154/2023, de 27 de junio. La evaluación externa corresponde a la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA), que aplica los criterios y directrices establecidos en sus correspondientes guías de evaluación.

¿Dónde encuentro la información del Sistema de Garantía de Calidad en el Centro Universitario de Osuna?

Cada una de las titulaciones impartidas en el Centro Universitario de Osuna dispone de un espacio específico en la página web del Centro, en el que se ofrece información sobre sus características, plan de estudios, organización docente, horarios, calendario de exámenes y otros aspectos de interés para el alumnado y la sociedad en general.

Dentro de dicho espacio se encuentra el apartado «Sistema de Garantía de Calidad», donde se facilita el acceso a la documentación relacionada con el seguimiento, la evaluación y la mejora continua de la titulación.

La información se organiza en diferentes secciones que permiten consultar, entre otros documentos, la composición de las comisiones de calidad, la memoria verificada del título, los resultados de los indicadores de calidad, los informes de seguimiento, los planes de mejora y los informes de evaluación externa.

Esta documentación permite a los distintos grupos de interés conocer el funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad y las actuaciones desarrolladas para garantizar y mejorar la calidad de las enseñanzas.

¿En qué consiste el Sistema de Garantía de Calidad (SGC)?

El Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de la Universidad de Sevilla (SGCT) se articula en torno a tres elementos fundamentales:

a) Procedimientos e indicadores de calidad.

El SGCT establece nueve procedimientos destinados a obtener y analizar información sobre diferentes aspectos relacionados con el desarrollo de las titulaciones. Cada procedimiento dispone de una serie de indicadores que permiten evaluar los resultados obtenidos, identificar fortalezas y debilidades y detectar posibles áreas de mejora.

b) Herramientas del Sistema de Garantía de Calidad.

Para obtener y gestionar la información necesaria se utilizan diferentes instrumentos, entre los que se encuentran las encuestas de satisfacción dirigidas a los distintos grupos de interés, los registros académicos y la aplicación informática LOGROS de la Universidad de Sevilla.

Estas herramientas permiten recopilar y organizar la información necesaria para el seguimiento y la evaluación de las titulaciones.

c) Sistema de análisis de la información y mejora continua.

La información obtenida mediante los procedimientos e indicadores es analizada por los órganos responsables de calidad, con el objetivo de valorar el funcionamiento de cada titulación y detectar posibles necesidades de mejora.

Los resultados de este análisis se recogen en los correspondientes informes de seguimiento y sirven de base para la elaboración de los planes de mejora, en los que se establecen las actuaciones destinadas a corregir las debilidades detectadas y atender, cuando proceda, las recomendaciones formuladas por los organismos de evaluación externa.

El seguimiento de estas actuaciones permite comprobar su grado de cumplimiento y contribuye a la mejora continua de las titulaciones.

a) Procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad

El Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de la Universidad de Sevilla (SGCT) establece nueve procedimientos destinados a obtener y analizar información sobre diferentes aspectos relacionados con la calidad de las enseñanzas universitarias.

Cada procedimiento cuenta con indicadores que proporcionan información para evaluar el funcionamiento de las titulaciones, identificar sus fortalezas y debilidades y establecer, cuando resulte necesario, actuaciones de mejora.

Los nueve procedimientos son los siguientes:

1. Evaluación y mejora del rendimiento académico.

Su finalidad es conocer y analizar los resultados académicos de las titulaciones mediante indicadores como las tasas de rendimiento, éxito, eficiencia, graduación y abandono, así como otros relacionados con la demanda y el acceso a los estudios.

El análisis de estos resultados permite valorar la evolución académica del alumnado, comprobar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la memoria verificada del título e identificar posibles necesidades de mejora.

2. Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

Este procedimiento tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de la enseñanza y la actividad docente del profesorado.

Para ello, se consideran aspectos como la composición y características del profesorado, la planificación y coordinación de la docencia, la satisfacción del alumnado con la actuación docente y la participación del profesorado en actividades de innovación y mejora de la enseñanza.

La información obtenida permite identificar fortalezas y posibles áreas de mejora relacionadas con el desarrollo de la actividad docente.

3. Evaluación de las infraestructuras y recursos.

Su finalidad es valorar la adecuación de las instalaciones, los recursos materiales y los servicios de orientación académica y profesional a las necesidades de las titulaciones.

Este procedimiento permite conocer el grado de satisfacción de los distintos colectivos con los recursos disponibles e identificar posibles necesidades de mejora que contribuyan al adecuado desarrollo de las actividades académicas.

4. Análisis de los programas de movilidad.

Este procedimiento tiene como finalidad evaluar la calidad de los programas de movilidad nacional e internacional en los que participa el alumnado, cuando corresponda según lo establecido en la memoria verificada de cada titulación.

Para ello, se analiza la participación de los estudiantes en estos programas y su grado de satisfacción con las experiencias de movilidad, con el objetivo de detectar posibles dificultades y promover actuaciones que contribuyan a su mejora.

5. Evaluación de las prácticas externas.

Su objetivo es garantizar la calidad de las prácticas externas realizadas por el alumnado, tanto las curriculares, cuando estén previstas en el plan de estudios, como las extracurriculares.

Para ello, se analiza la información relacionada con el desarrollo de las prácticas y la satisfacción de los estudiantes y de los tutores académicos y externos.

Los resultados obtenidos permiten valorar la contribución de las prácticas a la formación del alumnado e identificar posibles actuaciones de mejora.

6. Evaluación de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.

Este procedimiento tiene como finalidad conocer la situación laboral de las personas egresadas, así como su valoración de la formación recibida durante sus estudios universitarios.

También contempla la opinión de los empleadores sobre la preparación y las competencias adquiridas por los titulados.

La información obtenida permite analizar la inserción laboral de los egresados, la adecuación de la formación a las necesidades profesionales y las posibles mejoras que pueden introducirse en las titulaciones.

7. Evaluación y análisis de la satisfacción global con el título de los distintos colectivos.

Su objetivo es conocer y analizar el grado de satisfacción de los principales colectivos que participan en el desarrollo de las titulaciones: alumnado, profesorado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS).

Mediante las correspondientes encuestas se obtiene información sobre distintos aspectos, como la orientación y acogida del alumnado, la planificación y el desarrollo de la enseñanza, la organización del Centro y los resultados de la formación.

El análisis de esta información permite identificar los aspectos mejor valorados y aquellos que requieren actuaciones de mejora.

8. Gestión y atención de quejas, sugerencias e incidencias.

Este procedimiento establece los mecanismos para recoger y atender las quejas, sugerencias e incidencias planteadas por los distintos grupos de interés en relación con el funcionamiento de las titulaciones y los servicios del Centro.

Su finalidad es facilitar la participación de la comunidad universitaria y de otros colectivos interesados, detectar posibles problemas y recoger propuestas que contribuyan a mejorar la calidad de las enseñanzas y los servicios ofrecidos.

9. Mecanismos para la difusión del plan de estudios, su desarrollo y resultados.

Este procedimiento tiene como objetivo facilitar el acceso a información pública, clara y actualizada sobre las titulaciones, sus planes de estudios, su desarrollo y los resultados obtenidos.

La información se dirige tanto a los miembros de la comunidad universitaria como a futuros estudiantes, personas egresadas, empleadores y sociedad en general.

La página web de las titulaciones y del Centro constituye uno de los principales instrumentos para difundir esta información y favorecer la transparencia.

Los indicadores asociados a cada uno de estos procedimientos, así como sus definiciones y métodos de cálculo, se encuentran recogidos en los anexos I y II del documento *Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de la Universidad de Sevilla* (versión 5).

b) Herramientas del Sistema de Garantía de Calidad

Para desarrollar los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad es necesario disponer de instrumentos que permitan recoger, organizar y gestionar la información relacionada con el funcionamiento de las titulaciones.

Esta información procede, por una parte, de los datos académicos y de gestión facilitados por la Universidad de Sevilla y, por otra, de las encuestas, cuestionarios y otros mecanismos de participación dirigidos a los diferentes grupos de interés.

Las principales herramientas del sistema son las siguientes:

1. Aplicación LOGROS.

LOGROS es la aplicación informática de la Universidad de Sevilla destinada a facilitar la gestión del Sistema de Garantía de Calidad de sus títulos oficiales.

A través de esta aplicación, los responsables de calidad pueden consultar los resultados de los indicadores, elaborar los autoinformes de seguimiento y renovación de la acreditación, gestionar los planes de mejora y realizar el seguimiento de las actuaciones previstas.

De esta forma, LOGROS constituye una herramienta fundamental para organizar la información y facilitar los procesos de evaluación y mejora continua de las titulaciones.

2. Encuestas y cuestionarios de evaluación y satisfacción.

El Sistema de Garantía de Calidad utiliza diferentes encuestas y cuestionarios para conocer la opinión y el grado de satisfacción de los colectivos relacionados con las titulaciones.

Entre ellos se encuentran:

- **Evaluación de la actividad docente:** cuestionarios dirigidos al alumnado para conocer su valoración de la actuación docente del profesorado.
- **Programas de movilidad:** encuestas destinadas a conocer la satisfacción de los estudiantes que participan en programas de movilidad nacional e internacional, como SICUE y Erasmus.
- **Prácticas externas:** cuestionarios para valorar el desarrollo de las prácticas y conocer la opinión de los estudiantes y de sus tutores.
- **Inserción laboral y formación recibida:** instrumentos destinados a analizar la situación laboral de las personas egresadas, su satisfacción con la formación adquirida y la valoración de los empleadores.
- **Satisfacción global con la titulación:** encuestas dirigidas al alumnado, profesorado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS), con el objetivo de conocer su valoración de distintos aspectos relacionados con el funcionamiento del título.

La información obtenida a través de estos instrumentos permite incorporar las opiniones y experiencias de los distintos colectivos al análisis de la calidad de las enseñanzas.

3. Otras herramientas de información y participación.

El sistema dispone también de otras aplicaciones e instrumentos de apoyo a la gestión académica y a la difusión de información sobre las titulaciones.

Entre los mecanismos de participación se encuentra el buzón de quejas y sugerencias, que permite a los distintos grupos de interés comunicar incidencias, formular propuestas de

mejora y trasladar sus valoraciones sobre el funcionamiento de las titulaciones y los servicios del Centro.

La relación detallada de las herramientas del Sistema de Garantía de Calidad se encuentra recogida en el anexo III del documento *Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de la Universidad de Sevilla* (versión 5).

c) Sistema de análisis de la información recibida

La información obtenida mediante los procedimientos, indicadores y herramientas del Sistema de Garantía de Calidad es analizada por los órganos responsables de calidad, con el objetivo de evaluar el funcionamiento de las titulaciones, identificar sus fortalezas y debilidades y establecer las actuaciones necesarias para su mejora continua.

Este proceso de análisis y seguimiento se materializa, principalmente, en los siguientes documentos:

1. Autoinforme de seguimiento.

Es el documento en el que se recoge el análisis periódico del desarrollo de una titulación y de los resultados obtenidos mediante los diferentes procedimientos e indicadores del Sistema de Garantía de Calidad.

Su elaboración permite valorar la evolución del título, identificar sus principales fortalezas y debilidades y determinar aquellos aspectos que requieren actuaciones de mejora.

El autoinforme se elabora a partir de la información correspondiente al periodo académico objeto de evaluación, que debe quedar claramente identificado, y constituye uno de los principales instrumentos para el seguimiento interno de las titulaciones.

2. Plan de mejora.

Es el documento que recoge las actuaciones destinadas a corregir las debilidades detectadas, atender las necesidades identificadas en los procesos de seguimiento y

responder, cuando corresponda, a las recomendaciones o requerimientos formulados por los organismos de evaluación externa.

Cada acción de mejora debe especificar su finalidad, las actuaciones previstas, los responsables de su ejecución, los plazos establecidos y los indicadores que permitan comprobar su grado de cumplimiento.

El plan de mejora se elabora y gestiona de forma coordinada entre los centros implicados, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Universidad de Sevilla

El seguimiento de las acciones permite comprobar su ejecución y valorar los resultados obtenidos, facilitando la adopción de nuevas medidas cuando resulte necesario.

3. Informes de evaluación externa y seguimiento de recomendaciones.

Además del seguimiento interno, las titulaciones universitarias oficiales están sometidas a procesos de evaluación externa realizados por los organismos competentes en materia de calidad universitaria.

En Andalucía, estas evaluaciones corresponden actualmente a la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA), que puede formular recomendaciones o requerimientos relacionados con distintos aspectos del funcionamiento de las titulaciones.

Los órganos responsables de calidad deben analizar estas observaciones y establecer, cuando proceda, las actuaciones necesarias para darles respuesta, incorporándolas a los correspondientes procesos de seguimiento y mejora.

El tratamiento de estas recomendaciones y requerimientos debe quedar documentado, de manera que pueda comprobarse qué medidas se han adoptado y cuál es su grado de cumplimiento.

4. Autoinforme global de renovación de la acreditación.

Es el documento que se elabora en el marco del procedimiento de renovación de la acreditación de los títulos universitarios oficiales y que recoge una valoración global del desarrollo de la titulación conforme a los criterios establecidos por la agencia evaluadora.

En él se analizan los diferentes aspectos relacionados con la calidad del título, utilizando los resultados de los indicadores, los informes de seguimiento, los planes de mejora y las demás evidencias documentales disponibles.

En el caso del Centro Universitario de Osuna, como centro adscrito a la Universidad de Sevilla, la elaboración de la documentación correspondiente a los títulos que imparte se desarrolla en coordinación con dicha Universidad, de acuerdo con el procedimiento de renovación aplicable.

Los procesos de renovación de la acreditación se realizan conforme a la normativa vigente y a las guías de evaluación establecidas por ACCUA.

Gestión de la información y mejora continua.

La aplicación LOGROS de la Universidad de Sevilla facilita la gestión de la información y la documentación asociadas a estos procesos.

En conjunto, los informes de seguimiento, los planes de mejora y las evaluaciones externas constituyen instrumentos complementarios que permiten comprobar la evolución de las titulaciones y orientar la adopción de decisiones para mejorar la calidad de las enseñanzas.

¿Cuál es la estructura del Sistema de Garantía de Calidad en nuestro Centro?

El Sistema de Garantía de Calidad del Centro Universitario de Osuna se organiza mediante diferentes comisiones y órganos de coordinación que participan en el seguimiento, la evaluación y la mejora continua de las titulaciones impartidas en el Centro.

1. Comisiones de Garantía de Calidad de los Títulos.

El Centro Universitario de Osuna cuenta con diferentes comisiones de calidad, organizadas por ámbitos académicos:

- **Comisión de Garantía de Calidad de Ciencias Sociales:** comprende los grados en Administración y Dirección de Empresas, Finanzas y Contabilidad, y Relaciones Laborales y Recursos Humanos.
- **Comisión de Garantía de Calidad de Ciencias de la Salud:** comprende los grados en Enfermería y Fisioterapia.
- **Comisión de Garantía de Calidad de Ciencias de la Educación y del Deporte:** comprende los grados en Educación Infantil, Educación Primaria y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.
- **Comisión de Garantía de Calidad del Máster de Profesorado:** correspondiente al Máster Universitario en Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas.

Estas comisiones participan en el análisis de los resultados e indicadores de las titulaciones de su ámbito, identifican fortalezas y debilidades y contribuyen a la elaboración de los informes de seguimiento y a la formulación de propuestas de mejora.

2. Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro constituye un órgano de coordinación del Sistema de Garantía de Calidad en el Centro Universitario de Osuna.

Su finalidad es favorecer la aplicación y el adecuado funcionamiento del sistema, coordinar el análisis de la información relativa a las titulaciones y contribuir al desarrollo de los procesos de seguimiento y mejora continua.

3. Coordinación de Calidad del Centro.

La Coordinación de Calidad facilita el trabajo conjunto de las diferentes comisiones y participa en la organización y seguimiento de las actividades relacionadas con el Sistema de Garantía de Calidad.

Entre sus funciones se encuentra la coordinación de la información y documentación necesaria para la elaboración de los informes de seguimiento, los procesos de evaluación externa y las actuaciones de mejora, así como la interlocución con los órganos competentes de la Universidad de Sevilla.

El funcionamiento de esta estructura se desarrolla en coordinación con la Universidad de Sevilla, conforme a su Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos.

¿Cómo se puede participar en el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad del Título y del Centro?

La participación de los distintos grupos de interés constituye un elemento fundamental del Sistema de Garantía de Calidad, ya que permite conocer sus opiniones, necesidades y propuestas, incorporando diferentes perspectivas a los procesos de evaluación y mejora continua de las titulaciones.

En el Centro Universitario de Osuna, esta participación puede desarrollarse a través de diferentes mecanismos, en función de la vinculación de cada colectivo con las enseñanzas impartidas.

a) Profesorado.

El profesorado participa en el Sistema de Garantía de Calidad mediante su representación en las correspondientes comisiones, de acuerdo con su composición y normas de funcionamiento.

Asimismo, puede contribuir a la mejora de las titulaciones mediante su participación en las encuestas de satisfacción, la identificación de dificultades relacionadas con la actividad docente y la formulación de propuestas de mejora.

b) Alumnado.

El alumnado constituye uno de los principales grupos de interés del Sistema de Garantía de Calidad.

Su participación se desarrolla mediante la representación estudiantil en los órganos y comisiones correspondientes, las encuestas de evaluación de la actividad docente y de satisfacción con la titulación, así como a través de la presentación de sugerencias, quejas o incidencias.

Estas aportaciones permiten conocer su valoración sobre la enseñanza recibida, la organización académica, los recursos disponibles y otros aspectos relacionados con su experiencia universitaria.

c) Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS).

El PTGAS participa mediante su representación en los órganos de calidad, las encuestas de satisfacción y la formulación de propuestas relacionadas con el funcionamiento de los servicios y los procesos de gestión del Centro.

d) Personas egresadas, empleadores y entidades colaboradoras.

Las personas egresadas pueden contribuir a la evaluación de la calidad de las titulaciones mediante su participación en los estudios de inserción laboral y satisfacción con la formación recibida.

Por su parte, los empleadores y las entidades colaboradoras pueden aportar información sobre la adecuación de la formación a las necesidades profesionales y sobre el desarrollo de las prácticas externas, cuando corresponda.

e) Buzón de quejas y sugerencias.

Con independencia de los mecanismos anteriores, los distintos grupos de interés pueden trasladar sus observaciones, quejas, sugerencias e incidencias mediante los canales habilitados por el Centro Universitario de Osuna.

Este mecanismo facilita la comunicación con el Centro y permite recoger información que puede contribuir a identificar necesidades y oportunidades de mejora.

¿Qué es y cómo funciona el Buzón de quejas y sugerencias?

El Centro Universitario de Osuna dispone de un Buzón de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias, que constituye uno de los mecanismos de participación de los distintos grupos de interés en el Sistema de Garantía de Calidad.

A través de este canal, el alumnado, el profesorado, el personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS), las personas egresadas y la ciudadanía en general pueden trasladar sus opiniones y observaciones sobre el desarrollo de las titulaciones, la actividad académica y los servicios prestados por el Centro.

Este mecanismo permite presentar diferentes tipos de comunicaciones:

- **Quejas:** manifestaciones de disconformidad ante actuaciones o situaciones que se consideran irregulares o insatisfactorias en el desarrollo de las enseñanzas o en el funcionamiento de los servicios.
- **Sugerencias:** propuestas o recomendaciones destinadas a mejorar la actividad académica, los servicios o el funcionamiento general del Centro.
- **Incidencias:** comunicaciones relativas a situaciones puntuales o anomalías que afectan al desarrollo de las titulaciones o al funcionamiento de las instalaciones y servicios.
- **Felicitaciones:** manifestaciones de satisfacción o reconocimiento por actuaciones relacionadas con la actividad académica o los servicios prestados.

¿Cómo se puede acceder al buzón?

El Buzón de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias está disponible en la página web del Centro Universitario de Osuna, a través del siguiente enlace:

Acceder al Buzón de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias

Asimismo, los distintos grupos de interés pueden remitir sus comunicaciones directamente al correo electrónico **calidad@euosuna.org**.

El Departamento de Calidad del Centro se encarga de atender las comunicaciones recibidas y facilitar su tratamiento en función de las cuestiones planteadas.

La información obtenida a través de este mecanismo permite identificar posibles necesidades y oportunidades de mejora, contribuyendo al análisis de la calidad de las titulaciones y de los servicios ofrecidos por el Centro.