

22. Porcentaje de meses en los que la publicación del calendario de actividades en la Web se realiza antes del comienzo del mes correspondiente.

23. Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento publicadas en la página Web de la Facultad.

24. Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con el informe anual del Sistema de Garantía de Calidad Interna publicado en la página Web institucional.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación dirigido al/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad y como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se recoge la siguiente medida de subsanación consistente en:

- Carta del/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Humanidades informando al/la reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

D) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en información presencial y telefónica en las Oficinas Administrativas de la Facultad de Humanidades será:

Lunes a viernes: de 9,00 a 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 8,00 a 22,00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración Superior

RESOLUCIÓN de 1 de diciembre de 2010, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Sociales de dicha Universidad.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y conforme al Acuerdo de 16 de diciembre de 2008 por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicios de dicha Universidad (BOJA núm. 71, 15 de abril de 2009).

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 1 de diciembre de 2010.- El Rector, Juan Jiménez Martínez.

ANEXO ÚNICO

CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), tiene como propósito facilitar a la comunidad universitaria, y a la sociedad en general información no sólo de los servicios que presta la Facultad de Ciencias Sociales sino también de los derechos que poseen en relación con estos servicios, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los niveles de calidad alcanzados, mejorando y fomentando con todo ello la comunicación y la participación. Como consecuencia, la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Sociales aportará una información útil tanto para la gestión de los servicios como para la planificación y adopción de nuevas acciones de mejora.

En el marco de la Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales, esta Carta es fruto de un trabajo previo de planificación e identificación de procesos orientados a ofrecer unos determinados servicios y a cumplir una serie de compromisos de calidad, estableciendo para ello mecanismos de seguimiento, medición, mejora y obtención de resultados que logren la satisfacción de las personas usuarias.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la Facultad de Ciencias Sociales.

La Facultad de Ciencias Sociales es un Centro de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el que se imparten las siguientes titulaciones oficiales:

- Grado en Educación Social.

- Grado en Trabajo Social.

- Grado en Sociología.

- En el desarrollo de su docencia están implicados los siguientes Departamentos:

- Ciencias Sociales.

- Trabajo Social y Servicios Sociales.

- Derecho Público.

- Economía, Métodos Cuantitativos e Historia Económica.

- Geografía, Historia y Filosofía.

I.II. Misión de la Facultad de Ciencias Sociales

Ofrecer un mapa de formación superior en el ámbito actual de las Ciencias Sociales que permita formar integralmente a profesionales en los distintos campos de la intervención social, en el marco del bienestar social y el desarrollo humano, mejorando la contribución al conocimiento desde la adecuada interacción en el contexto de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. La Facultad de Ciencias Sociales tiene la visión de convertirse en referente universitario docente y social de la formación superior de profesionales de las Ciencias Sociales, competentes, eficientes, con capacidad emprendedora y una actitud comprometida con el bienestar social.

I.III. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo, el/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Sociales y en último término el/la Decano/a, el/la responsable último/a de la elaboración de dicha Carta así como de la aplicación, en cada caso, de las medidas de subsanación previstas.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Facultad de Ciencias Sociales.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Facultad de Ciencias Sociales ya sea de carácter interno -Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración

y Servicios (PAS) y estudiantes- como de carácter externo – egresados/as, empleadores/as y sociedad en general- podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes procedimientos incluidos en el Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales.

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que realicen sobre la prestación de servicios (Procedimiento PA09: Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés).

2. A través de incidencias, reclamaciones o sugerencias presentadas en el Buzón de Quejas y Sugerencias de la Facultad de Ciencias Sociales (Procedimiento PA07: Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias).

También podrán participar en la mejora de la gestión de la Facultad de Ciencias Sociales mediante su participación en jornadas de puertas abiertas o foros que se organicen al efecto bien por la Facultad de Ciencias Sociales, a petición de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la misma o bien por la propia Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Facultad de Ciencias Sociales le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Atención personalizada a los/as usuarios/as.
2. Elaboración del calendario de horarios de las titulaciones de la Facultad.
3. Elaboración del calendario de exámenes para las titulaciones de la Facultad.
4. Planificación de las enseñanzas y seguimiento de las titulaciones de la Facultad.
5. Coordinación docente en las titulaciones del Centro.
6. Diseño de la oferta de plazas para la realización de las prácticas externas de los títulos de la Facultad en centros, instituciones y empresas.
7. Coordinación del proceso de inserción y de la realización de las prácticas externas para todas las titulaciones de la Facultad.
8. Transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones de la Facultad.
9. Gestión del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales.
10. Promoción, participación y organización de acciones de comunicación y evaluación con los diferentes grupos de interés.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Facultad de Ciencias Sociales.

a) Normativa sobre la Universidad Pablo de Olavide:

Toda la normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: <http://www.upo.es/portal/impe/web/listadoNormativaGenerico>.

b) Normativa específica:

La normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: <http://www.upo.es/fcs>.

1. Reglamento de funcionamiento interno de la Facultad de Ciencias Sociales.
2. Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Ciencias Sociales.
3. Manual de calidad del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales.
4. Manual de procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Proce-

dimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se gestionen en esta Facultad de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información relacionada con todos los procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Tratar sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

1. Cumplir las obligaciones derivadas de la normativa y demás disposiciones vigentes.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales dispone de un procedimiento (PA07: Gestión de Incidencias, reclamaciones y sugerencias) en el que se regula cómo se gestionan las incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Ciencias Sociales.

IV.I. Libro de sugerencias y reclamaciones.

1. Las personas usuarias de los servicios de la Facultad de Ciencias Sociales tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la misma.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, que comprende el conjunto de sugerencias y reclamaciones presentadas ante la Facultad de Ciencias Sociales es un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la misma, ya que permite presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones.

Quiénes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien por escrito cumplimentando la instancia correspondiente ante el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide, así como en el Buzón físico establecido al efecto en las dependencias administrativas de la Facultad de Ciencias Sociales o vía web a través del Buzón virtual establecido en la web institucional de la Facultad de Ciencias Sociales (http://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/general/Menu_Buzon&menuid=&vE=).

IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales llevará el control de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Facultad de Ciencias Sociales, así como de las medidas que se planteen para su subsanación. En el plazo máximo de quince días se notificará a quien hizo la sugerencia o reclamación las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

2. Ante reclamaciones relativas a incumplimientos de compromisos de calidad establecidos en esta carta, se actuará conforme a lo consignado en la misma en el apartado C) Medidas de subsanación.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Facultad de Ciencias Sociales las personas usuarias podrán dirigirse a:

• Direcciones:

- Carretera de Utrera, km. 1, Edificio 2-Antonio de Ulloa, planta baja (41013, Sevilla).

• Teléfonos:

- Teléfono de Información General: 954 349 067.

• Fax:

- Decanato de Facultad de Ciencias Sociales: 954 349 198.

• Dirección de Internet: [http:// www.upo.es/fcs](http://www.upo.es/fcs).

• Correo electrónico: decafcs@upo.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Facultad de Ciencias Sociales se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

- Desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- Desde Montequinto: Línea de autobuses M-130: Sevilla-Montequinto (Empresa Casal).

- Desde Alcalá de Guadaira: Línea de autobuses M-123: Alcalá de Guadaira- Sevilla (por Quintillo, Empresa Casal).

- Metro Línea 1: Estación «Pablo de Olavide».

2. Planos de situación:

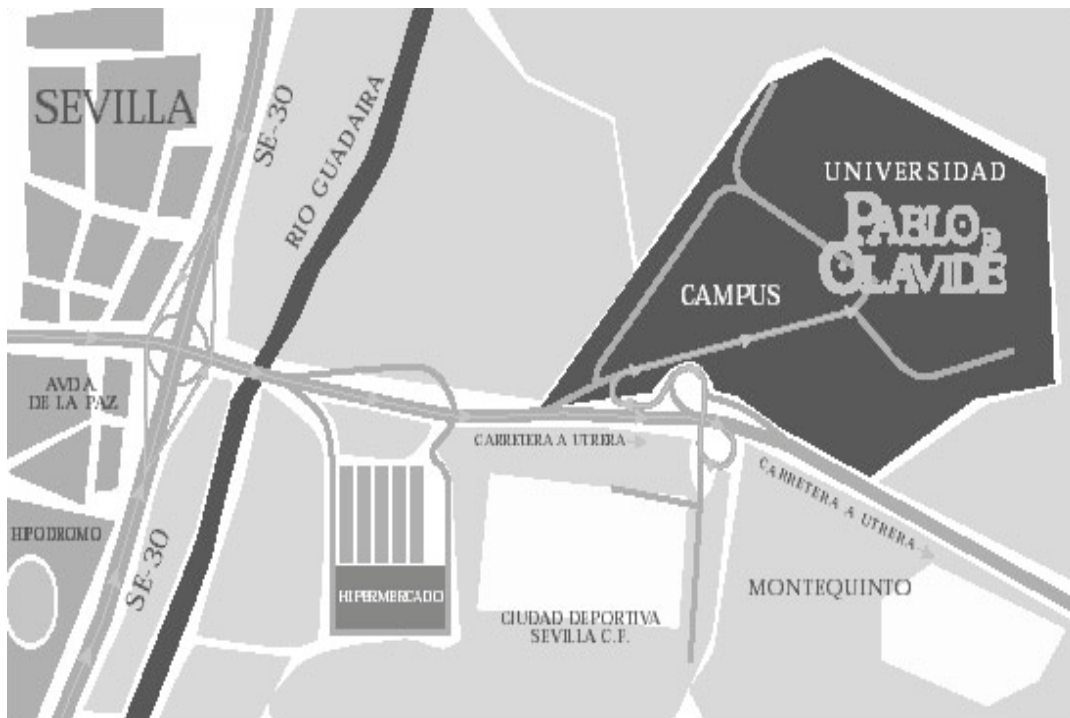


Fig. 1: Plano de la situación general de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla



Fig.2: Plano de localización del Decanato de la Facultad de Ciencias Sociales

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la Facultad de Ciencias Sociales recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Dar respuesta a todas las solicitudes de información que llegan a través del Buzón de Información General de la web del Centro en un tiempo máximo de 10 días hábiles.

2. Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias de la Facultad en un tiempo máximo de 10 días hábiles.

3. Publicación del calendario de horarios antes de la apertura del plazo para la matriculación.

4. Publicación del calendario de exámenes antes de la apertura del plazo para la matriculación.

5. Fomentar la innovación docente en el marco EEES.

6. Difusión de las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de las Titulaciones del Centro.

7. Constituir y realizar reuniones de coordinación semestrales de las comisiones de coordinación docente de cada uno de los títulos de la Facultad.

8. Elaboración y publicación de guías de información y normas para la adjudicación e integración de los/as alumnos/as en los centros de prácticas externas con anterioridad al proceso de adjudicación de las plazas.

9. Búsqueda de centros externos para realizar prácticas, garantizando una oferta suficiente.

10. Resolver todas las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos en un tiempo máximo de 2 meses.

11. Difusión de los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos por AGAE-ANECA a través de la web del Centro.

12. Realización de jornadas anuales con los colegios profesionales y los centros e instituciones de intervención en el ámbito social.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Facultad de Ciencias Sociales se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Facultad.

1. Tiempo medio de respuesta a las solicitudes de información que llegan a través del Buzón de Información General de la web del Centro.

2. Tiempo medio de respuesta a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias de la Facultad.

3. Fecha de publicación en la web institucional del calendario de horarios.

4. Fecha de publicación en la web institucional del calendario de exámenes.

5. Número de acciones y eventos realizados para el intercambio de buenas prácticas docentes en el marco de convergencia EEES.

6. Porcentaje de Titulaciones del Centro con las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento publicadas en la web institucional.

7. Porcentaje de titulaciones del Centro con las comisiones de coordinación docente constituidas y número de reuniones al año.

8. Fecha de publicación de los procedimientos y normas para la adjudicación e integración de los/as alumnos/as en los centros de prácticas externas en la web institucional con

anterioridad al comienzo del proceso de adjudicación de las plazas.

9. Relación del número de plazas ofertadas/plazas demandadas para la realización de las prácticas externas por titulación.

10. Tiempo medio en resolver todas las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos.

11. Porcentaje de Titulaciones con los informes anuales de los títulos difundidos a través de la web institucional.

12. Número de actividades y eventos con los colegios profesionales y/o los centros e instituciones de intervención en el ámbito social al año.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación dirigido al/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Sociales y como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se recoge la siguiente medida de subsanación consistente en:

- Carta del/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Sociales informando al/la reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

D) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en información presencial y telefónica en las Oficinas Administrativas de la Facultad de Ciencias Sociales será:

Lunes a viernes: 9,00 a 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 8,00 a 22,00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración Superior

RESOLUCIÓN de 1 de diciembre de 2010, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Facultad de Derecho de dicha Universidad.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Facultad de Derecho de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y conforme al Acuerdo de 16 de diciembre de 2008 por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicios de dicha Universidad (BOJA núm. 71, de 15 de abril de 2009).

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Facultad de Derecho de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Facultad de Derecho de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 1 de diciembre de 2010.- El Rector, Juan Jiménez Martínez.