

3. Otras disposiciones

UNIVERSIDADES

RESOLUCIÓN de 23 de septiembre de 2015, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a dicha Universidad.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a 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 Servicio de dicha Universidad (BOJA núm. 71, 15 de abril de 2009).

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a 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 del Centro Universitario San Isidoro en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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, 23 de septiembre de 2015.- El Rector, Vicente Carlos Guzmán Fluja.

ANEXO ÚNICO

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO SAN ISIDORO, ADSCRITO A LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a 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 el Centro adscrito, 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 del Centro Universitario San Isidoro, 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 del Centro Universitario San Isidoro 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 del Centro Universitario San Isidoro.

El Centro Universitario San Isidoro es un Centro Adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el que se imparten las titulaciones oficiales que, informadas y aprobadas por la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, sean aprobadas por la Junta de Andalucía. A la oferta de Grados se le dará publicidad en la página web del Centro.

Para la organización y coordinación de las enseñanzas el Centro Universitario San Isidoro se estructura en Unidad/es Docente/s y Área/s Departamental/es, así como en Comisiones de Estudios de Grado.

I.II. Misión del Centro Universitario San Isidoro.

La misión del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, es la de actuar como un espacio educativo de formación superior teniendo asignada la gestión, de forma sistemática, eficiente, y en un contexto de calidad, de todos los programas formativos correspondientes a las titulaciones que ofrece, así como los servicios vinculados al desarrollo de la actividad docente que se recogen en la presente Carta de Servicios.

El Centro Universitario San Isidoro está al servicio de la sociedad, siendo un lugar de reflexión y pensamiento crítico, comprometido con la contribución al progreso, con la enseñanza en el respeto a los derechos fundamentales y libertades públicas, con el fomento de la solidaridad, la igualdad de género y los valores humanos y con la respuesta a las necesidades y problemas de la sociedad contemporánea.

Su Política de Calidad pretende que el Centro sea una institución de referencia en el ámbito universitario que presta un servicio a la sociedad en la docencia e investigación, con una clara apuesta por el fomento de la cultura emprendedora, creatividad, movilidad, innovación e internacionalización de los alumnos/as, favoreciendo con ello su inserción y desarrollo profesional, así como la formación a lo largo de toda la vida.

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

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro, es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios, siendo el/la Responsable de Calidad y Planificación del Centro, y en último término el Director/a, 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 el Centro Universitario San Isidoro.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro Universitario, 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 la Calidad del Centro Universitario San Isidoro y sus Títulos:

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 Incidencias, reclamaciones y sugerencias, del Centro Universitario San Isidoro (Procedimiento PA07: Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias).

3. También podrán participar en la mejora de la gestión del Centro Universitario San Isidoro mediante su participación en jornadas de puertas abiertas o foros que se organicen al efecto, bien por el Centro, bien por la propia Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, le corresponden los siguientes servicios:

Servicios docentes:

1. Proporcionar atención e información personalizada a los distintos usuarios/as en el ámbito académico.

2. Gestión del Buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro.

3. Programación y seguimiento de las enseñanzas de las titulaciones del Centro.

4. Elaboración y difusión del calendario académico del Centro.

5. Elaboración y difusión de los horarios de las titulaciones del Centro.

Publicitar el lugar y la hora de celebración de los exámenes ajustándose a lo dispuesto en el calendario de exámenes aprobado en el Centro para cada curso académico.

7. Difusión en la web del Centro de la parte general de las Guías Docentes de todas las asignaturas de las distintas titulaciones del Centro.

8. Difusión de los informes anuales de Seguimiento de los Títulos.

9. Gestión de recursos para la docencia en las titulaciones del Centro.

10. Participación y organización de acciones de comunicación con los grupos de interés del Centro.

11. Transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones del Centro.

12. Promover prácticas externas en empresas en las titulaciones del Centro.

13. Promover y participar en eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones del Centro.

14. Promover nuevos acuerdos con universidades extranjeras en el marco de la movilidad.

Servicios administrativos:

15. Gestión académica: Gestión de la matriculación de los/as estudiantes de nuevo ingreso y alumnos/as que continúan estudios, así como de su expediente.

16. Biblioteca: Facilitar el servicio de biblioteca, comprensivo del uso de instalaciones, y acceso a los recursos bibliográficos de la misma.

17. Investigación: Gestión de ayudas con financiación presupuestaria propia, a través del Plan Propio de Investigación o de convocatorias específicas y especiales, para potenciar la actividad investigadora en el Centro Universitario San Isidoro.

18. Secretaría General: Redactar y custodiar las actas de las sesiones de los órganos colegiados del Centro en los que actúe; coordinar el servicio de asesoría jurídica del Centro; elaborar proyectos de normativa; dirigir el registro Central del Centro; expedir documentos y certificaciones que corresponda.

19. Formación: Desarrollo de actividades formativas para PDI.

20. Desarrollo de actividades formativas para PAS.

21. Comunicación: Desarrollo de la actividad de comunicación del Centro a través de sus distintos medios y soportes.

22. Servicio de informática y TIC: Prestación del servicio de informática y tecnología de la información.

23. Planificación, análisis y calidad: Apoyo técnico y emisión de informes, en los procesos de implantación, evaluación y seguimiento de los Planes de Mejora y Sistemas de Garantía Interna de Calidad del Centro.

24. Administración y Servicios: Prestación del servicio de información administrativa de carácter general sobre el Centro. Atención e información al público (telefónica, presencial y telemática).

II.II Normativa reguladora de los servicios prestados por el Centro Universitario San Isidoro.

a) Normativa sobre la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla:

Toda la normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web:

<http://www.upo.es/portal/impe/web/listadoNormativaGenerico>.

b) Normativa específica del Centro Universitario San Isidoro:

La normativa vigente se puede consultar en las siguientes direcciones de la página web:

http://www.centrosanisidoro.es/?page_id=51

http://www.centrosanisidoro.es/?page_id=1547

1. Reglamento de Régimen Interno del Centro Universitario San Isidoro.

2. Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro Universitario San Isidoro.

3. Manual de Calidad del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro y sus Títulos.

4. Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro y sus Títulos.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

Las personas usuarias, cuando se relacionen con el Centro adscrito o la Universidad de adscripción en el ámbito administrativo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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 este Centro 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 del Centro 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 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. Incidencias, reclamaciones y sugerencias.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro y sus Títulos dispone de un procedimiento (PA07: Gestión de Incidencias, reclamaciones y sugerencias) en el que se regula cómo se gestionan las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro.

IV.I. Libro de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias.

1. Las personas usuarias de los servicios del Centro Universitario San Isidoro tienen reconocido su derecho a formular incidencias, reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la misma.

2. El Libro de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias, que comprende el conjunto de incidencias, reclamaciones y sugerencias presentadas ante el Centro Universitario San Isidoro, es un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la misma, ya que permite presentar las incidencias, 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 incidencias, reclamaciones y sugerencias.

Quienes pretendan formalizar una incidencia, reclamación o sugerencia podrán hacerlo, bien por escrito cumplimentando la instancia correspondiente ante el Registro General del Centro Universitario San Isidoro, así como en el Buzón físico establecido al efecto en las dependencias administrativas del Centro o vía Web a través del Buzón virtual establecido en la Web institucional del Centro (http://www.centrosanisidoro.es/?page_id=1435).

IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de Garantía Interna del Centro llevará el control de las incidencias, reclamaciones y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Centro Universitario San Isidoro, así como de las medidas que se planteen para su subsanación. En el plazo máximo de quince días hábiles 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 postal, telefónica y telemática.

Para contactar con los distintos servicios del Centro Universitario San Isidoro, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Dirección: Avenida Leonardo da Vinci, 17B, Isla de la Cartuja (41092, Sevilla).
- Teléfono de Información General: 954 467 008.
- Fax: 954 467 025.
- Dirección de internet: <http://www.centrosanisidoro.es>.
- Correo electrónico: info@centrosanisidoro.es / direccion@centrosanisidoro.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Centro Universitario San Isidoro se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de autobuses urbanos:

- Desde Sevilla capital: Líneas C1 y C2. Información: <http://www.tussam.es/>
- Desde el área metropolitana: Estación de Autobuses Plaza de Armas
- Carril Bici: Acceso mediante Carril Bici y Acceso Bici. Información: <http://www.sevilla.org/sevillaenbici/pdf/Redcarril/Itinerario7.Pdf>
- Cercanías Renfe: Apeadero Cartuja (ver Figura 1).

2. Plano de situación:

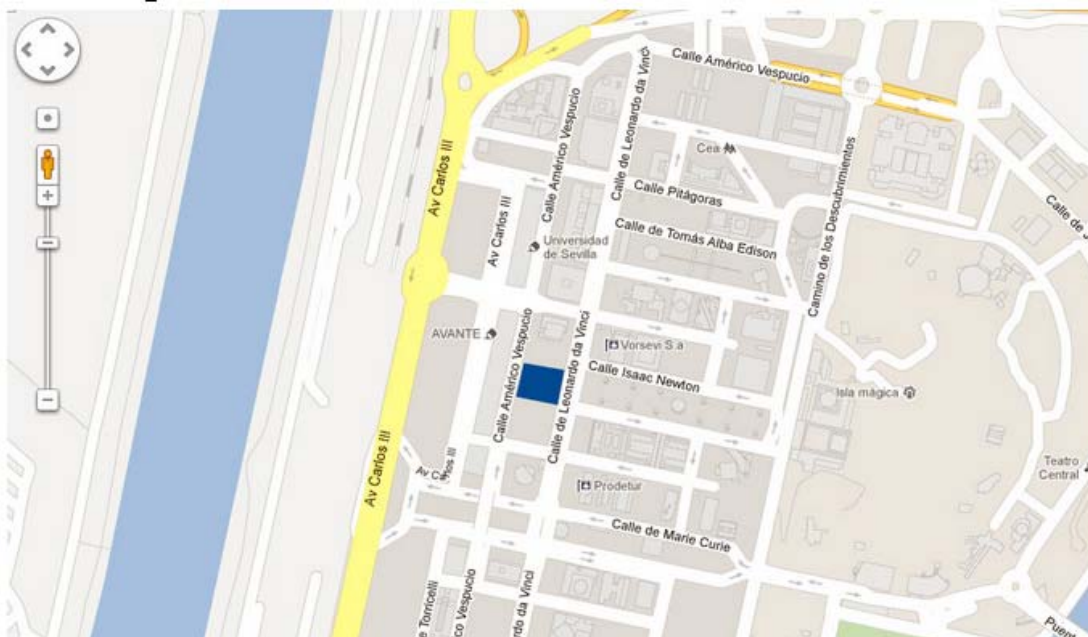


Fig. 1: Plano de la situación general del Centro Universitario San Isidoro (Sevilla)

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 el Centro Universitario San Isidoro, recogidos en esta Carta, se ofrecerá y reconocerá conforme a los siguientes compromisos de calidad:

Servicios docentes:

1. Dar respuesta a todas las solicitudes de información académica que llegan a través del buzón de información general de la web y del correo electrónico de información del Centro en un tiempo máximo de 5 días hábiles.
2. Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias en un plazo de 15 días hábiles.
3. Realizar dos reuniones de programación y seguimiento de las enseñanzas en cada uno de los títulos gestionados por el Centro por cada semestre.
4. Elaborar y difundir el calendario académico del Centro antes del inicio del período de matriculación, en la web del Centro.
5. Elaborar y difundir los horarios de las titulaciones del Centro antes del período de matriculación de los estudiantes, en la web del Centro.
6. Publicitar el lugar y la hora de celebración de los exámenes en las titulaciones del Centro, cada curso académico, al menos diez días antes del inicio del período de exámenes.
7. Garantizar la publicación de la parte general de las Guías Docentes de todas las asignaturas en la web del Centro, antes del inicio del curso.
8. Publicar anualmente en la página web del Centro los informes anuales de Seguimiento de Títulos antes del 15 de enero.
9. Garantizar la publicación de aulas y espacios para actividades académicas, antes del inicio oficial del curso académico, en la web del Centro.
10. Participar en, al menos, 120 eventos, visitas y jornadas de Puertas Abiertas para difundir la oferta académica del Centro entre los alumnos/as de Centros de Enseñanza Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y otros grupos de interés.
11. Resolver las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos por la Comisión de Transferencia y Reconocimiento del Centro en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud por parte de la Comisión.
12. Incrementar la oferta anual de empresas disponibles para prácticas externas.
13. Participar en la organización de al menos cuatro eventos al año dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones.

14. Incrementar la oferta anual de plazas y universidades disponibles, dentro del marco de la movilidad.

Servicios administrativos:

15. Gestión académica: Atender anualmente un 90% de demandas relativas a matriculación de los estudiantes sin incidencias y/o reclamaciones.

16. Biblioteca: Obtener una puntuación de 3 sobre 5, en las encuestas de satisfacción de los usuarios acerca del servicio de biblioteca.

17. Investigación: Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación (PPI) una vez resueltas, en un plazo máximo de 8 días hábiles.

18. Secretaría General: Redactar las actas de las sesiones de los órganos colegiados del Centro en los que actúe, en un plazo máximo de quince días hábiles posteriores a su celebración.

19. Formación: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PDI sobre el programa de formación.

20. Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.

21. Comunicación:

21.1. Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.

21.2. Incrementar la interacción de los usuarios mediante la actualización de los canales institucionales del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales.

Servicios de informática y TIC: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del Servicio de informática y TIC.

23. Planificación, análisis y calidad:

23.1. Elaborar el informe de perfil de nuevo ingreso antes del 30 de enero de cada año.

23.2. Elaborar los Informes de Satisfacción de los Grupos de Interés con el Centro y sus Títulos de Grado antes del 30 de noviembre de cada año.

24. Administración y Servicios. Obtener una puntuación mínima de 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción a los usuarios sobre la atención y profesionalidad del personal de administración y servicios.

II. Indicadores.

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Centro Universitario San Isidoro se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Centro:

Servicios docentes:

1. Media del tiempo transcurrido entre la recepción de un correo y su respuesta.

2. Media de tiempo transcurrido entre la recepción de la incidencia, reclamación o/y sugerencia y su respuesta.

3. Porcentaje de títulos que celebran dos reuniones de programación y seguimiento de las enseñanzas por cada semestre.

4. Fecha de publicación del calendario académico del Centro en la web.

5. Fecha de publicación de los horarios de las titulaciones en la web del Centro.

6. Porcentaje de exámenes para los que se ha publicado el lugar y la hora de celebración en cada titulación del Centro, en cada curso académico, al menos diez días antes del inicio del período de exámenes.

7. Porcentaje de Guías Docentes de las titulaciones del Centro publicadas en la Web al menos una semana antes del inicio del semestre en que se imparte cada asignatura.

8. Porcentaje de titulaciones con Informe Anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional del Centro.

9. Fecha de publicación de aulas y espacios para actividades académicas en la web del Centro.

10. Número de eventos y jornadas con Centros de Enseñanza Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y grupos de interés en los que participa el Centro.

11. Tiempo medio de resolución de las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos.

12. Variación anual del número de plazas ofertadas para la realización de prácticas externas.

13. Número de eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones.

14. Variación anual de plazas y universidades disponibles, dentro del marco de la movilidad.

Servicios administrativos:

15. Gestión académica: Número de incidencias y/o reclamaciones recibidas anualmente acerca de demandas relativas a matriculación de los estudiantes en el buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro.

16. Biblioteca: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios acerca del servicio de biblioteca.

17. Investigación: Tiempo medio de comunicación a los interesados/as de las concesiones y/o denegaciones de Ayudas del PPI.

18. Secretaría General: Tiempo medio de elaboración de las actas de las sesiones de los órganos colegiados en los que actúa.

19. Formación: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.

20. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.

21. Comunicación:

21.1 Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.

21.2 Variación anual del número de seguidores del perfil institucional del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales.

22. Servicios de informática y TIC: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del Servicio de informática y TIC.

23. Planificación, análisis y calidad:

23.1. Fecha de elaboración de perfil de nuevo ingreso.

23.2. Fecha de elaboración de los Informes de Satisfacción de los Grupos de Interés con los Centros y sus Títulos de Grado.

24. Administración y Servicios. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción a los usuarios sobre la atención y profesionalidad del personal de administración y servicios.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios/as que consideren que el Centro Universitario San Isidoro ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación al/a la Responsable de Calidad y Planificación del Centro y como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se recoge la siguiente medida de subsanación consistente en:

- Carta del/de la Responsable de Calidad y Planificación del Centro informando al/a 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 del Centro será:

Lunes a viernes laborables: De 9,00 a 15,00 horas.

El horario de apertura de la Biblioteca del centro será:

Lunes a viernes laborables: De 9,00 a 20,00 horas, y fines de semana previamente anunciados en la página web del Centro.

I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 8,00 a 20,30 horas.

Dirección: C/ Leonardo da Vinci, 17-B. Isla de la Cartuja (41092, Sevilla).