

### 3. Otras disposiciones

#### UNIVERSIDADES

*Resolución de 19 de julio de 2019, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se procede a la aprobación de la revisión de la Carta de Servicios del Centro San Isidoro.*

Visto el proyecto de revisión de la Carta de Servicios del Centro San Isidoro de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla,

#### R E S U E L V O

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

La presente revisión de la Carta de Servicios del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 19 de julio de 2019.- El Rector, Vicente Carlos Guzmán Fluja.

#### ANEXO ÚNICO

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

##### PRÓLOGO

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 Universitario San Isidoro, 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, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

El Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla es un centro de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el que se imparten las siguientes titulaciones oficiales:

- Grado en Comunicación.
- Grado en Comunicación Digital.
- Doble Grado en Comunicación y Comunicación Digital.
- Grado en Derecho.
- Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.
- Grado en Fisioterapia.

En el desarrollo de su docencia están implicadas las siguientes áreas académicas:

- Economía y Empresa.
- Comunicación, Arte y Diseño.
- Derecho.
- Actividad Física y Fisioterapia.

#### 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 mediante la organización y gestión, de forma sistemática, eficiente, y en un contexto de calidad y de mejora continua, de todos los programas formativos correspondientes a las titulaciones que ofrece, así como de los servicios vinculados al desarrollo de la actividad docente e investigadora que se recogen en la presente Carta de Servicios.

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

El Centro Universitario San Isidoro es 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.

Para el cumplimiento de su Misión, el Centro desarrolla una política de calidad, garantizando de forma responsable la calidad de todos los programas formativos, basada en un sistema de mejora continua, en sus actividades y servicios, atendiendo a los siguientes objetivos estratégicos:

1. Consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política pública y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles, como compromiso con el aseguramiento de la calidad.

2. Garantizar el diseño y mejora continua de los programas formativos, atendiendo a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

3. Favorecer la orientación, el aprendizaje y la participación de los estudiantes, en los programas formativos, de acuerdo con su diversidad, garantizar su movilidad e integración profesional, y que la evaluación del estudiante refleje este enfoque.

4. Garantizar que el personal académico puede cumplir adecuadamente con las funciones que le son propias y mejorar de forma continua su desempeño.

5. Gestionar adecuadamente y mejorar continuamente los servicios y recursos para el aprendizaje y apoyo de los estudiantes.

6. Medir y analizar los resultados de la formación y la satisfacción de los grupos de interés y usar la información pertinente para la gestión eficaz de los programas y otras actividades.

7. Garantizar la información pública de forma transparente y fiable a los grupos de interés y a la sociedad en general, siguiendo un plan de comunicación para el rendimiento de cuentas.

8. Realizar el seguimiento continuo y la evaluación periódica de los programas y actividades.

9. Someterse al aseguramiento externo de la calidad cíclico.

10. Establecer y aplicar normas preestablecidas y públicas que abarquen todas las fases del ciclo de vida del estudiante, por ejemplo, admisión, progreso, reconocimiento y certificación del estudiante.

Todo ello, ofreciendo la transparencia exigida y dando respuesta a los criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, actualizados en 2015 (ENQUA).

El Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, es el encargado de la organización de las enseñanzas impartidas, así como de los procesos académicos, administrativos y de gestión que conducen a la obtención de los títulos de Grado que en él se imparten, en colaboración con la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. Asimismo, el Centro Universitario San Isidoro, fomenta la proyección social y empresarial de las actividades que se desarrollan, estableciendo al efecto cauces de colaboración con las entidades y el tejido empresarial del entorno.

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, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, 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/la Director/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 el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, 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 del Centro:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que realicen sobre la prestación de servicios (Procedimiento PA07: Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés).

2. A través de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones presentadas en el Buzón de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones del Centro (IRSF) (Procedimiento PA05: Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones).

También podrán participar en la mejora de la gestión del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, mediante su participación en jornadas de puertas abiertas o foros que se organicen al efecto bien por el Centro adscrito, o 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 le corresponden las siguientes misiones y servicios:

Actividad docente.

Misión. Organizar y gestionar, bajo un enfoque de mejora continua, los programas formativos correspondientes a las titulaciones que ofrece, prestando los siguientes servicios.

1. Proporcionar atención e información personalizada a los distintos usuarios/as en el ámbito académico.
2. Planificación, coordinación y seguimiento de las enseñanzas de las titulaciones del Centro.
3. Elaboración y difusión de los horarios de clase, calendario académico y de exámenes del Centro.
4. Difusión en la web del Centro de las Guías Docentes de las asignaturas de las distintas titulaciones del Centro.
5. Difusión de los informes anuales de Seguimiento de los Títulos.
6. Difusión al interesado de sus resultados académicos.
7. Planificación de recursos para la docencia en las titulaciones del Centro.
8. Participación en la transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones del Centro.
9. Coordinación del proceso de prácticas externas en empresas en las titulaciones del Centro.

Servicio de gestión.

Misión. Facilitar el desarrollo de la gestión académica de los estudiantes y los/as profesores/as. Para ello, define sus estrategias y procedimientos, para que las funciones administrativas en la relación estudiantes-profesores/as órganos de gobierno, se establezcan de forma ágil y coordinada. Asimismo, se encarga de la custodia y mantenimiento de los expedientes académicos de los estudiantes, ofrece información al alumnado y profesorado, y se encarga de la gestión económica, prestando los siguientes servicios:

10. Atención al público sobre los procesos relacionados con la gestión académica.
11. Gestión de la matriculación de los estudiantes de nuevo ingreso y alumnos/as que continúan estudios y su tramitación ante la Universidad de adscripción.
12. Gestión de solicitudes relacionadas con el progreso y permanencia de los estudiantes; modificaciones, ampliaciones y anulaciones de matrícula; solicitudes de cambio de grupo y permutas, y su tramitación ante la Universidad de Adscripción.
13. Gestión económica de los ingresos de matrícula y expedientes de devolución.
14. Gestión y control de la organización académica: distribución de grupos y profesores/as asignados/as; calificación de actas; listas de clase; control de las calificaciones y posterior incorporación al expediente del alumnado; tramitación de la solicitud de convocatorias extraordinarias; incorporación de las calificaciones en los expedientes de los alumnos/as realizadas en el marco de los programas de movilidad.
15. Tramitación de certificaciones académicas y traslado de expedientes.
16. Incorporación de las resoluciones resultantes del proceso de convalidación/adaptaciones de asignaturas y reconocimientos de créditos de libre configuración en los expedientes de los alumnos.

Prácticas y orientación profesional.

Misión. Facilitar y orientar a los alumnos en su programa de prácticas tanto curriculares como extracurriculares, así como orientarles para la inserción laboral, prestando los siguientes servicios.

17. Suscripción y mantenimiento de los Convenios de Prácticas para empresa.
18. Gestionar prácticas externas en empresas en las titulaciones del Centro.
19. Promover y participar en eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones del Centro.

Movilidad y relaciones internacionales.

Misión. Favorecer la movilidad de los alumnos del Centro, a través de la búsqueda y establecimiento de acuerdos con otras Instituciones, prestando los siguientes servicios.

20. Atención y orientación al alumno en el marco de los programas de movilidad.

21. Impulsar y promover nuevos acuerdos con centros nacionales e internacionales dentro del marco de los Programas de Movilidad del alumnado.

22. Gestión de Programas de Movilidad del alumnado.

Biblioteca.

Misión. Prestar servicios y ofertar recursos de información de calidad que respondan a las necesidades de los usuarios, para colaborar en los procesos de gestión y difusión del conocimiento. Todo ello mediante la selección, adquisición, proceso y difusión de los recursos de información, la gestión de sus espacios tanto físicos como virtuales y la información en el uso de los mismos, prestando los siguientes servicios.

23. Compra y suscripción de recursos de información.

24. Instalaciones y equipamiento con el fin de posibilitar el acceso y la consulta de los recursos.

25. Información y atención al usuario de la biblioteca.

Deporte.

Misión. Fomentar la práctica de las actividades físicas y deportivas, elemento fundamental en la formación integral del estudiante, y vínculo de apertura a la sociedad. Todo ello colaborando con la formación superior en materia de Deporte, trabajando con un enfoque saludable, participativo e innovador, prestando los siguientes servicios.

26. Realizar un programa de actividades físico-deportivas como complemento al desarrollo integral de los miembros de la comunidad universitaria y encaminada a mejorar la calidad de vida.

27. Programar y organizar competiciones internas universitarias.

28. Fomentar el uso de instalaciones deportivas del Centro.

Planificación y calidad.

Misión. Proporcionar asesoramiento y apoyo integral en materia de calidad a los Órganos de Gobierno, Unidades Docentes, Áreas Departamentales y Servicios, favoreciendo la difusión de una cultura de calidad mediante el diseño y/o implementación de herramientas, modelos y metodologías de gestión, evaluación, auditoría, certificación y rendición de cuentas, que integran el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro, todo ello basado en la formación, aprendizaje constante y mejora continua, prestando los siguientes servicios.

29. Apoyo y asesoramiento técnico en los procesos de implantación, evaluación y seguimiento de los Planes de Mejora y Sistemas de Garantía Interna de Calidad.

30. Asesoramiento técnico para la elaboración, aprobación y publicación de la Carta de Servicios; seguimiento, auditoría y certificación de las mismas.

31. Emisión de informes solicitados por el Equipo de Gobierno, especialmente los relativos a:

- a) Resultados de Planes de Mejora.
- b) Seguimiento anual de la Carta de Servicio.
- c) Perfil de Nuevo Ingreso.
- d) Satisfacción de los/as usuarios/as de los Centros.
- e) Otros Informes.

32. Medición de la satisfacción del alumnado y otros grupos de interés sobre los servicios y actividades del Centro mediante la planificación, control de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, difusión de los resultados y gestión de las solicitudes de certificación de la evaluación docente.

Investigación.

Misión. Favorecer el fomento de la investigación en el Centro Universitario San Isidoro, intentando en todo momento canalizar las distintas ofertas de financiación de interés para los investigadores y facilitarles los recursos y medios necesarios para acceder a aquéllas en las mejores condiciones posibles y con la economía de medios y de procesos técnico-

administrativos que permitan adecuar la gestión al entorno investigador, propiciando la transferencia a la sociedad de los resultados de investigación generados, prestando los siguientes servicios.

33. Atención personalizada al investigador en la búsqueda de oportunidades de financiación de la Investigación, canalización de las iniciativas y gestión de las distintas convocatorias externas.

34. 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.

35. Aportar recursos técnicos y materiales al investigador para favorecer el desarrollo de la actividad investigadora.

Secretaría General.

Misión. Prestar apoyo técnico y administrativo a la actuación de los órganos colegiados, así como en el desarrollo y aplicación de la normativa, prestando los siguientes servicios.

36. Asistencia jurídica al Centro.

37. Prestar apoyo técnico y administrativo para la tramitación interna de Convenios del Centro con diversas entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales.

38. Apoyar la gestión de los órganos colegiados de gobierno y de los diversos procesos electorales directos.

39. Redactar y custodiar las actas de las sesiones de los órganos colegiados del Centro de los que forma parte como Secretario General, prestar asistencia técnica a la Comisión de Reconocimiento de Créditos del Centro y elaborar los proyectos de normativa de Régimen Interno y general que se le encomienden.

40. Expedir los documentos y certificaciones que corresponda.

Formación.

Misión. Impulsar y promover un equipo humano adecuado, profesionalizado, motivado y comprometido capaz de aportar la máxima contribución, tanto individual como en equipo, a los objetivos del Centro San Isidoro.

41. Desarrollo de actividades formativas internas para el PAS-PDI.

42. Impulso, orientación y financiación de la formación externa del PAS-PDI.

43. Atención personalizada y asesoramiento del equipo humano en formación.

Comunicación.

Misión. Gestionar, de forma ágil, veraz y profesional, la comunicación global del Centro Universitario San Isidoro, para transmitir a la comunidad universitaria y a la sociedad la identidad del Centro, prestando los siguientes servicios.

44. Fomento de la presencia del Centro en empresas, instituciones y participación en eventos a los efectos de potenciar la imagen corporativa y la empleabilidad de los alumnos.

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

46. Desarrollo de la actividad de comunicación del Centro a través de sus distintos medios y soportes.

Servicio de informática y TIC.

Misión. Planificación y gestión general de los sistemas automatizados de información y las comunicaciones para el apoyo a la docencia, el estudio, la investigación y la gestión, prestando los siguientes servicios.

47. Mantenimiento y desarrollo de la plataforma virtual de apoyo a la docencia.

48. Soporte a usuarios en servicios TIC, innovación académica y docencia virtual.

49. Apoyo a la gestión y mantenimiento de la página web del Centro.

50. Servicio de soporte de aulas de docencia avanzadas, soporte de red y telefonía.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla:

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://centrosanisoro.es/vida-universitaria/estatuto/>.

En el ámbito de la calidad, consultar: <http://centrosanisoro.es/calidad/>.

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

2. Manual de Calidad del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro.

3. Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro.

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

La Universidad Pablo de Olavide de Sevilla garantiza los derechos de las personas en sus relaciones con el Centro Universitario San Isidoro, regulados de forma general en los artículos 13 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Igualmente, se garantiza que el tratamiento de los datos de carácter personal se realizará conforme a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas, en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGG) y en el resto de normativa de aplicación en esta materia, aplicándose las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado.

IV. Incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro, dispone de un procedimiento (PA05: Gestión de Incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones) en el que se regula cómo se gestionan las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del Centro.

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

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

2. El Libro de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, que comprende el conjunto de las presentadas ante el Centro adscrito, 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 Incidencias, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (ISRF).

Quienes pretendan formalizar una incidencia, sugerencia, reclamación o felicitación, podrán hacerlo cumplimentando la instancia correspondiente ante el Registro General del Centro San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, o vía web a través del Buzón virtual establecido en la web institucional del Centro adscrito. (<http://centrosanisoro.es/calidad/buzon-de-incidencias-reclamaciones-y-sugerencias/>).IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, llevará el control de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Centro, así como de las medidas que se planteen para su subsanación. En el plazo máximo de quince días se notificará a quien hizo la reclamación o sugerencia 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 del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Dirección: Avenida Leonardo da Vinci, 17.b, Isla de la Cartuja (41013 Sevilla).
- Teléfono de Información General: 954 467 008.
- Fax: 954 467 025.
- Dirección de internet: <http://www.centrouniversitariosanisidoro.es>.
- Correo electrónico: [info@centrosanisidoro.es](mailto:info@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 Metro, Línea 1. Información: <http://www.metrodesevilla.org/>.
- 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 Línea C2.



5. Publicar anualmente en la página web del Centro los informes anuales de Seguimiento de Títulos antes en el mes de febrero siguiente.

6. Facilitar al alumnado los resultados académicos obtenidos en las diferentes convocatorias dentro del plazo previsto en el calendario académico.

7. Publicar las aulas y espacios para actividades académicas, antes del inicio oficial del curso académico, en la web del Centro.

8. Resolución de las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos por la Comisión de Transferencia y Reconocimiento de créditos del Centro, en el plazo de un mes desde la recepción de la documentación completa vinculada a la solicitud por parte de la Comisión.

Servicio de gestión.

9. Remitir al/a la Responsable de planificación y calidad del Centro, en un plazo máximo de 5 días hábiles, respuesta sobre las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en el Buzón IRSF sobre el Servicio.

10. Elaborar la resolución de las solicitudes de devolución por descuento de Beca MEC en la matrícula, una vez recibido el certificado de ingreso y remitir a la firma del/la Gerente en un plazo no superior a 15 días lectivos.

11. Acceso disponible para el PDI a las listas de clases del 90% de las asignaturas a partir del día siguiente a la finalización del período establecido para matriculación.

12. Expedir los certificados académicos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud.

13. Implementar en los expedientes de los estudiantes las resoluciones resultantes de los procesos de convalidación/adaptación, en el plazo máximo de 10 días lectivos desde la recepción en el Área.

Prácticas y orientación profesional.

14. Obtener un ratio de 1.2 entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en las mismas.

15. Alcanzar, al menos, un 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre las prácticas.

16. 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.

Movilidad y relaciones internacionales.

17. Obtener un ratio de 1.2 entre las plazas ofertadas en movilidad respecto sobre las plazas solicitadas.

18. Alcanzar al menos un 3 en las encuestas de satisfacción del profesorado y del alumnado de los Grados.

Biblioteca.

19. Responder en el plazo máximo de 7 días naturales a todas las propuestas de compra (deseideratas) realizadas por las personas responsables.

20. Alcanzar al menos un 3 en las encuestas de satisfacción del profesorado y del alumnado de los Grados.

Deportes.

21. Fomentar la práctica de actividades físico-deportivas orientadas a mejorar la calidad de vida en la comunidad universitaria, alcanzando un nivel de ejecución del 80%.

22. Fomentar la participación en las actividades físico deportivas y competiciones internas deportivas organizadas por el Centro, alcanzando un 20% los participantes respecto del alumnado del Centro.

Planificación y calidad.

23. Elaborar el informe sobre el Perfil del Alumnado de Nuevo Ingreso en el mes de febrero.

24. 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. Tener elaborado el informe sobre el Perfil del Alumnado de Nuevo Ingreso en el mes de febrero.

Investigación.

25. Atención a las consultas relativas a Investigación en un plazo máximo de 8 días hábiles.

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

Secretaría General.

27. Redactar las actas de las sesiones de los órganos en los quince días laborales posteriores a su celebración.

28. Expedir las certificaciones que corresponda en los ocho días laborales posteriores a su celebración.

Formación.

29.

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

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

Comunicación.

30.

30.1. 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.

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

31. Participar en, al menos, 40 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.

Informática y TIC.

32. Remitir en menos de cinco días hábiles desde su traslado al servicio, la respuesta a las incidencias, reclamaciones o sugerencias, que llegan al buzón, a la Subdirección de Calidad.

33. 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.

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, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Centro adscrito:

Actividad docente.

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

2. Porcentaje de títulos que celebran, al menos, dos reuniones, una de programación y otra de seguimiento de las enseñanzas por cada semestre.

3. Indicadores.

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

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

3.3. 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 cinco días hábiles antes del inicio del período de exámenes.

4. Porcentaje de Guías Docentes de las titulaciones del Centro publicadas en la web al menos una semana antes del inicio del periodo de matrícula.

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

6. Porcentaje de asignaturas que han firmado las actas dentro del plazo previsto en el calendario académico.

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

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

Servicio de gestión.

9. Tiempo medio en la remisión al/a la Responsable de planificación y calidad del Centro, de respuesta sobre las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en el Buzón IRSF sobre el Servicio.

10. Porcentaje de resoluciones de devoluciones por descuento de beca MEC enviadas a firma en un plazo de 15 días lectivos respecto al total de solicitudes entrantes de devoluciones por descuento beca MEC en la matrícula.

11. Porcentaje de asignaturas con listas de clases disponibles para el PDI el día siguiente a la finalización del período establecido para matriculación.

12. Porcentaje de certificados académicos expedidos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud.

13. Tiempo medio transcurrido desde la recepción de las resoluciones de convalidación/ adaptación de asignaturas hasta que se incorporan al expediente del alumno/a.

Prácticas y orientación profesional.

14. Relación entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en las mismas.

15. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción sobre las prácticas.

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

Movilidad y relaciones internacionales.

17. Ratio entre las plazas ofertadas en movilidad y las solicitadas.

18. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado y profesorado del Grado.

Biblioteca.

19. Tiempo medio de respuesta a las propuestas de compra realizadas.

20. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado de Grado.

Deportes.

21. Porcentaje de actividades ejecutadas respecto a las programadas

22. Porcentaje de alumnos participantes en las actividades físico-deportivas y competiciones deportivas internas organizadas por el Centro respecto del alumnado total.

Planificación y calidad.

23. Elaborar el informe de perfil de nuevo ingreso en el mes de febrero siguiente.

24. 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.

Investigación.

25. Tiempo medio de respuesta a las consultas de investigación.

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

Secretaría General.

27. Tiempo medio de difusión de difusión y aprobación de las actas de los órganos colegiados.

28. Tiempo medio de expedición de certificaciones, computado desde la solicitud a su recepción por el interesado.

Formación.

29.

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

29.2. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.

Comunicación.

30.

30.1. 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.

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

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

Informática y TIC.

32. Tiempo medio de respuesta del servicio a la Subdirección de Calidad ante una incidencia, reclamación y/o sugerencia, computado desde la recepción en el servicio hasta la contestación a la Subdirección de calidad.

33. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del Servicio de Informática y TIC.

C) Medidas de subsanación.

Los/as usuarios/as que consideren que el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a 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, Centro adscrito 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 del Centro adscrito 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 del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla 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 20:30 horas.