

3. Otras disposiciones

UNIVERSIDADES

Resolución de 1 de octubre de 2019, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se deja sin efectos la Resolución de 19 de julio de 2019, publicada en el Boletín núm. 144, de 29.7.2019, y se procede a la aprobación de la revisión de la Carta de Servicios del Centro Universitario San Isidoro.

Visto el proyecto de revisión de la Carta de Servicios del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, de fecha 1 de octubre de 2019,

R E S U E L V O

1. Dejar sin efectos la Resolución de 19 de julio de 2019, publicada en el Boletín número 144, de 29.7.2019, por la que se procedía a aprobar la revisión de la Carta de Servicios del Centro Universitario San Isidoro.

2. Aprobar la nueva 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.

3. 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, 1 de octubre 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.

00163134

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 (ESG), actualizados en 2015.

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 los siguientes servicios:

Servicios docentes:

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. Elaboración de los informes anuales de Seguimiento de los Títulos y Planes de Mejora.
6. Difusión al interesado de sus resultados académicos.
7. Planificación de recursos materiales para la docencia en las titulaciones del Centro.
8. Transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones del Centro.

Servicios administrativos y de gestión:

9. Gestión académica: Gestión de la matriculación de los/las estudiantes de nuevo ingreso, y de los/las estudiantes que continúan en el Centro; custodia y tramitación de expedientes académicos de los estudiantes, expedición de certificados e información al alumnado y profesorado.
10. Prácticas y Orientación profesional: Suscripción y mantenimiento de Convenios de prácticas, orientación al alumnado en su programa de prácticas tanto curriculares como extracurriculares, así como desarrollo de acciones de orientación para la inserción profesional.
11. Movilidad y Relaciones Internacionales: Suscripción y mantenimiento de acuerdos de movilidad con otras Universidades, y orientación y apoyo al alumnado en el ámbito de la movilidad.
12. Biblioteca: Facilita el servicio de biblioteca, comprensivo del uso de instalaciones, y el acceso a los recursos bibliográficos y de información de la misma.
13. Deporte: Impulso y programación de las actividades físicas y deportivas para la comunidad universitaria y gestión de las instalaciones y recursos correspondientes.
14. Planificación y calidad: Apoyo y asesoramiento técnico en materia de calidad a los distintos órganos del Centro. Impulso, gestión y seguimiento y divulgación del sistema de calidad del Centro y de sus Títulos.
15. Investigación: Impulso y gestión de la investigación del Centro, facilitando la financiación, los recursos técnicos y materiales al investigador, en el marco del Plan Propio de Investigación.
16. Secretaría general: Presta apoyo técnico y jurídico a la actuación de los órganos colegiados, así como en la elaboración de la normativa interna. Redacción y custodia de Actas y expedición de documentos y certificados que corresponda.
17. Formación: Impulso y desarrollo de actividades formativas internas y externas para el personal docente e investigador y de administración y servicios.
18. Comunicación: Gestionar la comunicación global del Centro Universitario San Isidoro, para transmitir a la comunidad universitaria y a la sociedad la identidad y actividad del Centro, a través de distintos medios y soportes.
19. Informática y TIC: 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.
20. Administración y servicios generales: Prestación de los servicios generales necesarios para facilitar la actividad académica del Centro e información al público, de carácter general, sobre la actividad del Centro.

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

En el ámbito de la calidad, consultar: <http://centrosanisidoro.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 el 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://centrosanisidoro.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 Subsanción.

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, 17b, 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.

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.

1. Plano de situación:

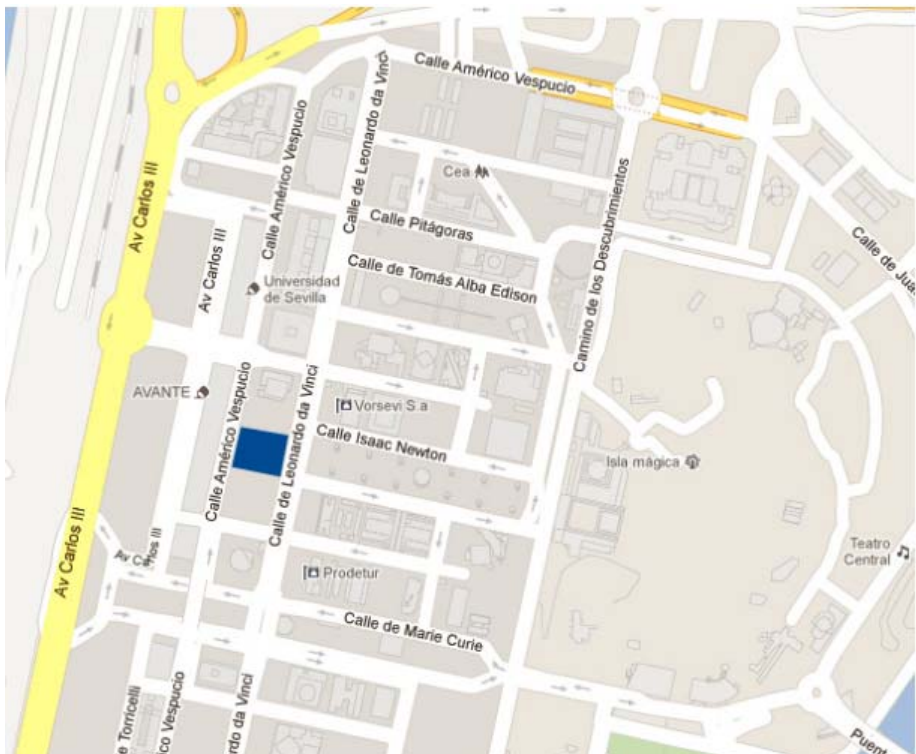


Fig. 1. Plano de localización de la Dirección del Centro Universitario San Isidoro

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE**I. COMPROMISOS DE CALIDAD****I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.**

La relación de servicios prestados por el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán 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. Realizar, al menos, dos reuniones, una de programación y otra de seguimiento de las enseñanzas en cada uno de los títulos gestionados por el Centro por cada semestre.

3.

3.1. Elaborar y difundir los horarios de las titulaciones del Centro antes del período de matriculación de los estudiantes, en la web del Centro.

3.2. Elaborar y difundir el calendario académico del Centro antes del inicio del período de matriculación, en la web del Centro.

3.3. Publicitar el lugar y la hora de celebración de los exámenes en las titulaciones del Centro, cada curso académico, al menos cinco días hábiles antes del inicio del período de exámenes.

4. Publicar las Guías Docentes de las asignaturas en la web del Centro, antes de la fecha de matrícula.

5. Elaborar anualmente los informes anuales de Seguimiento de los Títulos y Planes de Mejora, a más tardar, en el mes de febrero siguiente al curso cuyo seguimiento se contempla.

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 por la Comisión de la documentación completa vinculada a la solicitud.

Servicios administrativos y de gestión:

9. Gestión académica.

9.1 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.

9.2. Acceso disponible para el PDI al listado de alumnado de las asignaturas a partir de 3 días hábiles siguientes a la finalización del período establecido para matriculación.

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

10. Prácticas y orientación profesional.

10.1. Obtener una ratio de 1.2 entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en la asignatura de prácticas.

- 10.2. Alcanzar, al menos, un 3 sobre 5 en la valoración de las prácticas, en las encuestas de satisfacción del alumnado.
- 10.3. Participar en la organización de, al menos, 4 eventos al año dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes.
11. Movilidad y relaciones internacionales.
 - 11.1. Obtener una ratio de 1.2 entre el número de plazas ofertadas en movilidad y el número de plazas solicitadas.
 - 11.2. Alcanzar, al menos, un 3 sobre 5 en la valoración de la movilidad, en las encuestas de satisfacción del alumnado.
12. Biblioteca.
 - 12.1. Responder en el plazo máximo de 7 días naturales a todas las propuestas de compra (desideratas) realizadas por las personas responsables.
 - 12.2. Alcanzar, al menos, un 3 sobre 5, en la valoración del servicio, como media de la valoración del ítem de las encuestas de satisfacción del profesorado y del alumnado de los Grados.
13. Deportes.
 - 13.1. Organizar anualmente, al menos, 3 actividades complementarias deportivas en el Centro para participación de la comunidad académica.
 - 13.2. Poner a disposición de la comunidad académica el gimnasio del Centro 15 horas a la semana, durante el período lectivo.
14. Planificación y calidad.
 - 14.1. Elaborar el informe sobre el Perfil del Alumnado de Nuevo Ingreso en el mes de febrero.
 - 14.2. 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.
 - 14.3. Dar respuesta a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón IRSF, en un plazo de 15 días hábiles.
 - 14.4. Elevar anualmente a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro Informe de adecuación y mejora del SGIC del Centro, a más tardar, en el mes de diciembre.
15. Investigación. Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación (PPI) una vez resueltas, en un plazo máximo de 8 días hábiles.
16. Secretaría general.
 - 16.1. Redactar las actas de las sesiones de los órganos en los quince días laborales posteriores a su celebración.
 - 16.2. Expedir los certificados que correspondan en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su solicitud.
17. Formación.
 - 17.1. Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PAS sobre el programa de formación.
 - 17.2. Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.
 - 17.3. Elaborar un Programa de formación para el Personal de Administración y Servicios antes del 15 de enero de cada anualidad.
 - 17.4. Aprobar un Plan de Mejora e Innovación docente para el Personal Docente e Investigador antes del 20 de diciembre de cada anualidad.
18. Comunicación.
 - 18.1. Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre accesibilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.

- 18.2. Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.
- 18.3. Incrementar los usuarios en las redes sociales utilizadas por el Centro para difusión de su actividad.
19. 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.
20. Administración y Servicios generales: Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción 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, 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:

Servicios docentes:

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.
 - 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 antes del inicio del periodo de matrícula.
5. Porcentaje de titulaciones con Informe anual de seguimiento elaborado en Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título, a más tardar, en el mes de febrero siguiente al curso cuyo seguimiento se contempla.
6. Porcentaje de asignaturas con difusión de las calificaciones, una vez firmadas las actas definitivas, 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.

Servicios administrativos y de gestión:

9. Gestión académica.
 - 9.1. 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.
 - 9.2. Porcentaje de asignaturas con listados de alumnado disponibles para el PDI a partir de 3 días hábiles siguientes a la finalización del período establecido para matriculación.
 - 9.3. Porcentaje de certificados académicos expedidos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud.

10. Prácticas y orientación profesional.
 - 10.1. Relación entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en las mismas.
 - 10.2. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción sobre las prácticas por parte del alumnado.
 - 10.3. Número de eventos anuales dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes.
11. Movilidad y relaciones internacionales.
 - 11.1. Ratio entre las plazas ofertadas en movilidad y las solicitadas.
 - 11.2. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado sobre la movilidad.
12. Biblioteca.
 - 12.1. Tiempo medio de respuesta a las propuestas de compra realizadas.
 - 12.2. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado sobre la biblioteca.
13. Deportes.
 - 13.1. Número de actividades complementarias deportivas en el Centro para participación de la comunidad académica, realizadas anualmente.
 - 13.2. Número de horas semanales en que el gimnasio del Centro está disponible para la comunidad académica, en período lectivo.
14. Planificación y calidad.
 - 14.1. Fecha de remisión a la Subdirección de Calidad del Centro de los informes de perfil de nuevo ingreso.
 - 14.2. Fecha de remisión a la Subdirección de Calidad del Centro de los informes de satisfacción de los grupos de interés con el Centro y sus Títulos de Grado.
 - 14.3. Media del tiempo transcurrido entre la recepción de la incidencia, reclamación y/o sugerencia y su respuesta.
 - 14.4. Fecha del Acta de la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro aprobando Informe de adecuación y mejora del SGIC del Centro.
15. Investigación. Tiempo medio de comunicación a los interesados/as de las concesiones y/o denegaciones de Ayudas del PPI.
16. Secretaría General.
 - 16.1. Tiempo medio de difusión de las actas de los órganos colegiados.
 - 16.2. Tiempo medio de expedición de los certificados correspondientes desde su solicitud.
17. Formación.
 - 17.1. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.
 - 17.2. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.
 - 17.3. Fecha de presentación a Gerencia del Programa de formación para el Personal de Administración y Servicios.
 - 17.4. Fecha de aprobación del Plan de Mejora e Innovación docente para el Personal Docente e Investigador.
18. Comunicación.
 - 18.1. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la accesibilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.
 - 18.2. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.

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

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

20. Administración y Servicios generales: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal de Administración y Servicios.

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/a la Responsable de Calidad y Planificación del 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/de 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 del edificio es de lunes a viernes, de 8:00 a 20:30 horas.