

U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE[®]
S E V I L L A



**CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DEL
DEPORTE**
INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2016-17

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO ACADÉMICO 2016-17

1.- Descripción del Centro

Centro responsable:

Facultad del Deporte

Publicación en BOJA:

BOJA nº 246, 20 de diciembre de 2010

Divulgación:

1) Se ha editado un folleto divulgativo que se encuentra publicado en la página web de la Facultad del Deporte en el siguiente enlace:

<http://www.upo.es/fdep/contenido?pag=/portal/fdep/responsabilidad/responsabilidad&menuid=&vE=>

Órgano responsable de la Carta:

Junta de Centro de la Facultad del Deporte

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro:

Nombre y Apellidos	Categoría
ÁFRICA CALVO LLUCH	DECANA
ALBERTO NUVIALA NUVIALA	VICEDECANO RCPC
ELENA HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ	PROFESORA VINCULACIÓN PERMANENTE
MANUEL ALEJANDRO ORTEGA BECERRA	PROFESOR VINCULACIÓN NO PERMANENTE
FRANCISCO ORTEGA RIOJA	ESTUDIANTE
DAVID RODRÍGUEZ ROSELL	EGRESADO
JUAN MANUEL NARANJO CABALLERO	PAS

Fecha de reunión de seguimiento:

15/06/2017

2.- Documentación analizada para el Seguimiento

- Indicadores.
- Libro de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias del Centro.

3.- Seguimiento de las medidas que fueron propuestas el curso académico anterior

SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PROPUESTAS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN EL CURSO 2015-16	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Compromiso incumplido:	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Compromiso incumplido:	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento

4.- Análisis de resultados y revisión de compromisos e indicadores

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-17			
Compromiso 1: Garantizar la validación de las guías docentes de las asignaturas antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NO
Porcentaje de asignaturas de las titulaciones de la Facultad del Deporte, cuyas guías docentes están validadas antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura	100%	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-17

Compromiso 2: Difusión del informe anual interno de seguimiento de cada Título de la Facultad del Deporte a través de su página web.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NO
Porcentaje de Titulaciones de la Facultad del Deporte con el informe anual interno de seguimiento publicado en la web de la Facultad	100%	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-17

Compromiso 3: Garantizar la publicación de los resultados académicos (tasas de eficiencia, graduación, rendimiento y abandono) de las titulaciones de la Facultad del Deporte			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NO
Porcentaje de Titulaciones de la Facultad del Deporte con las tasas de eficiencia, graduación, rendimiento y abandono publicadas en la web de la Facultad	100%	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017

Compromiso 4: Difusión del calendario de exámenes, antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura, en la web de la Facultad.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NO
Días naturales desde la publicación del calendario de exámenes en la web de la Facultad, hasta el inicio de la actividad académica de cada asignatura.	100 días	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
SI			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-17

Compromiso 5: Difusión de los horarios, antes del inicio del periodo de matriculación de los estudiantes, en la web de la Facultad del Deporte.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NO
Días naturales desde la publicación de los horarios en la web de la Facultad, hasta el inicio del periodo de matriculación	80 primera fase; y 95 2ª fase alumnos de 1º 105 resto alumnos	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-17

Compromiso 6: Difusión de los grupos para actividades académicas, en los 30 días siguientes a la finalización del periodo de matriculación, en la web de la Facultad del Deporte.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NO
Días naturales desde la finalización del periodo de matriculación hasta la publicación de los grupos para actividades académicas en la web de la Facultad	0 días	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-17

Compromiso 7: Dar respuesta en 2 días hábiles a las consultas administrativas o académicas que se realicen a través del correo electrónico de Información General de la Facultad del Deporte.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NO
Tiempo medio de respuesta a las consultas administrativas o académicas que se realicen a través del correo electrónico de Información General de la Facultad de Ciencias del Deporte.	0,7	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-17

Compromiso 8: Ofrecimiento de un número de plazas para Prácticum igual o superior al de solicitudes.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NO
Ratio entre plazas ofertadas y alumnos solicitantes del Prácticum	1,45	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-17

Compromiso 9: Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones o sugerencias que llegan desde el Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias de la Facultad en un plazo máximo de 12 días hábiles.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NO
Tiempo medio de respuesta a las incidencias, sugerencias y reclamaciones del Buzón de la Facultad de Ciencias del Deporte	1,5	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-17

Compromiso 10: Garantizar la publicación de aulas y espacios para los exámenes, antes del inicio del periodo de exámenes, en la web de la Facultad del Deporte.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NO
Días naturales desde la publicación de aulas y espacios para los exámenes en la web de la Facultad hasta el inicio del periodo de exámenes	20 DÍAS ANTES	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-17

Compromiso 1.1: Garantizar la publicación de aulas y espacios para actividades académicas, antes del inicio oficial del curso académico, en la web de la Facultad del Deporte.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NO
Días naturales desde la publicación de aulas y espacios para actividades académicas en la web de la Facultad hasta el inicio oficial del curso académico	30 DÍAS ANTES	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-17

Compromiso 12: Gestión de los compromisos previos de reconocimiento académico (contrato de estudios) antes de la incorporación del alumno al Centro de Destino.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NO
Porcentaje de contratos de estudios tramitados con respecto a los solicitados antes de la incorporación al Centro de Destino.	100%	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

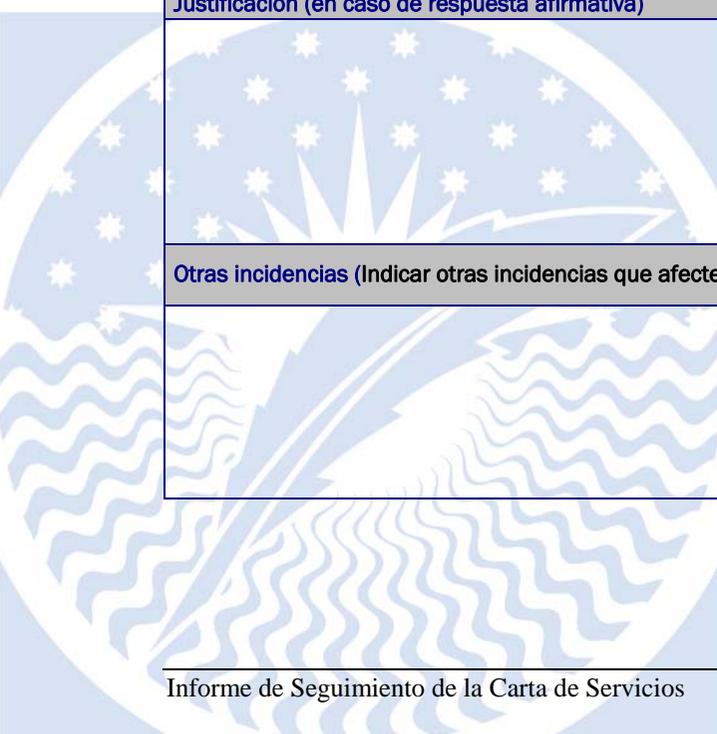
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-17

Compromiso 13: Difusión de los estudios ofertados en la Facultad del Deporte en al menos 4 Centros Educativos cada curso académico.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NO
Número de centros educativos visitados en el curso académico.	7 centros	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017

Compromiso 14: Organización de al menos un evento por curso académico dirigido a la orientación para la inserción laboral de los estudiantes de la Facultad			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NO
Número de eventos organizados en el curso académico	3 eventos	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

5.- Revisión de los servicios incluidos en la Carta de Servicios

REVISIÓN DE SERVICIOS	
¿Debe incluir un nuevo Servicio? (Si/No): ___No___	
Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de nuevo Servicio
	Propuesta de Compromiso/s asociado/s
	Propuesta de Indicador/es asociado/s
¿Debe eliminar un Servicio? (Si/No): ___No___	
Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Servicio eliminado
	Compromiso/s eliminado/s
	Indicador/es eliminado/s
Otras incidencias (Indicar otras incidencias que afecten a la actual Carta de Servicios):	

6.- Servicios, Compromisos e Indicadores Carta de Servicio Curso 2017-18

SERVICIO	
1. Organización de la actividad académica de la Facultad del deporte.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Garantizar la validación de las guías docentes de las asignaturas antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura.	Porcentaje de asignaturas de las titulaciones de la Facultad del Deporte, cuyas guías docentes están validadas antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura
SERVICIO	
2. Seguimiento de los títulos de Grado impartidos en la Facultad del Deporte.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Difusión del informe anual interno de seguimiento de cada Título de la Facultad del Deporte a través de su página web.	Porcentaje de Titulaciones de la Facultad del Deporte con el informe anual interno de seguimiento publicado en la web de la Facultad.
SERVICIO	
3. Difusión de los resultados académicos de las titulaciones de la Facultad del Deporte.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Garantizar la publicación de los resultados académicos (tasas de eficiencia, graduación, rendimiento y abandono) de las titulaciones de la Facultad del Deporte.	Porcentaje de Titulaciones de la Facultad del Deporte con las tasas de eficiencia, graduación, rendimiento y abandono publicadas en la web de la Facultad.
SERVICIO	
4. Elaboración de horarios, grupos y calendario de exámenes de la Facultad del Deporte.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Difusión del calendario de exámenes, antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura, en la web de la Facultad.	Días naturales desde la publicación del calendario de exámenes en la web de la Facultad, hasta el inicio de la actividad académica de cada asignatura.
Difusión de los horarios, antes del inicio del periodo de matriculación de los estudiantes, en la web de la Facultad del Deporte.	Días naturales desde la publicación de los horarios en la web de la Facultad, hasta el inicio del periodo de matriculación.

Difusión de los grupos para actividades académicas, en los 30 días siguientes a la finalización del periodo de matriculación, en la web de la Facultad del Deporte.	Días naturales desde la finalización del periodo de matriculación hasta la publicación de los grupos para actividades académicas en la web de la Facultad.
SERVICIO	
5. Atención personalizada a los/las usuarios/as	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Dar respuesta en 2 días hábiles a las consultas administrativas o académicas que se realicen a través del correo electrónico de Información General de la Facultad del Deporte.	Tiempo medio de respuesta a las consultas administrativas o académicas que se realicen a través del correo electrónico de Información General de la Facultad del Deporte.
SERVICIO	
6. Gestión del Practicum de la Facultad del Deporte.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Ofrecimiento de un número de plazas para Prácticum igual o superior al de solicitudes.	Ratio entre plazas ofertadas y alumnos solicitantes del Prácticum
SERVICIO	
7. Gestión del buzón de sugerencias, incidencias y reclamaciones de la Facultad del Deporte.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones o sugerencias que llegan desde el Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias de la Facultad en un plazo máximo de 12 días hábiles.	Tiempo medio de respuesta a las incidencias, sugerencias y reclamaciones del Buzón de la Facultad del Deporte.
SERVICIO	
8. Gestión de los recursos para la docencia en las titulaciones de la Facultad del Deporte.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Garantizar la publicación de aulas y espacios para los exámenes, antes del inicio del periodo de exámenes, en la web de la Facultad del Deporte.	Días naturales desde la publicación de aulas y espacios para los exámenes en la web de la Facultad hasta el inicio del periodo de exámenes.
Garantizar la publicación de aulas y espacios para actividades académicas, antes del inicio oficial del curso académico, en la web de la Facultad del Deporte.	Días naturales desde la publicación de aulas y espacios para actividades académicas en la web de la Facultad hasta el inicio oficial del curso académico.

SERVICIO

9. Gestión de la movilidad estudiantil de la Facultad del Deporte.

COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Gestión de los compromisos previos de reconocimiento académico (contrato de estudios) antes de la incorporación del alumno al Centro de Destino.	Porcentaje de contratos de estudios tramitados con respecto a los solicitados antes de la incorporación al Centro de Destino.

SERVICIO

10. Organización de actividades de captación de estudiantes para la Facultad del Deporte en Centros Educativos.

COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Difusión de los estudios ofertados en la Facultad del Deporte en al menos 4 Centros Educativos cada curso académico.	Número de centros educativos visitados en el curso académico.

SERVICIO

11. Orientación del estudiante de la Facultad del Deporte para la inserción laboral.

COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Organización de al menos un evento por curso académico dirigido a la orientación para la inserción laboral de los estudiantes de la Facultad	Número de eventos organizados en el curso académico