

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 EXPERIMENTALES**

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2010-11

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2010-2011

1.- Descripción del Centro

Centro responsable:

Facultad de Ciencias Experimentales.

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 http://www.upo.es/fcex/contenido?pag=/portal/fcex/responsabilidad/Carta_Servicios&menuid=&vE=.
- 2) Se ha repartido el folleto entre los representantes del alumnado y el profesorado de la Facultad.
- 3) Se ha distribuido entre los empleadores.

Órgano responsable de la Carta

Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales (CGIC-FCEX).

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro:

Nombre y Apellidos	Categoría/Sector
Antonio Gallardo Correa	Decano
Belén Floriano Pardal	Vicedecana de Calidad y Planificación
Inés Canosa Pérez-Fragero	Responsable Calidad Dpto BMIB
Antonia Jiménez Rodríguez	Responsable Calidad Dpto. SFQN
M ^ª Teresa Navarro Gochicoa	Responsable Calidad Dpto. FABC
Juan Carlos Balanyá Roure	Representante PDI vinculación permanente
Genoveva Berna Amorós	Representante PDI vinculación permanente
Antonio Prado Moreno	Representante PDI vinculación permanente
Claudio Asencio Salcedo	Representante PDI vinculación no permanente
Heliodoro Moya Amaya	Representante alumnado Grado en NHD
Isabel Guerrero Montero	Representante alumnado Grado en BTG
Alejandro Lupiani Sanz	Representante alumnado Grado en CAM
Laura Tomás Gallardo	Representante alumnado Egresado
José Manuel Bruque Carmona	Representante del PAS técnico de laboratorio

Fecha de reunión de seguimiento:

17/02/2012

2.- Documentación analizada para el Seguimiento

- Indicadores.
- Libro de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias del Centro.
- Memoria anual del Curso Académico 2010-2011.



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

SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PROPUESTAS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN EL CURSO XXXX-XXXX	
Compromiso incumplido:	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Compromiso incumplido:	
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 2010-2011				
Servicio: Atención personalizada a usuarios/as				
Compromiso: C1. Responder a las solicitudes de información que lleguen a través del Buzón de Información General, ubicado en la web de la Facultad en 5 días hábiles				Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	UNA	
I1. Tiempo de respuesta a las solicitudes de información	3,38 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	
SI				
Compromiso: C2. Responder a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que lleguen a través del Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias, ubicado en la web de la Facultad, en 5 días hábiles.				Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA	
I2. Tiempo de respuesta a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que lleguen a través del buzón destinado a tal fin.	3,05 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
SI		

Servicio: Elaboración y aprobación de los horarios cada curso académico**Servicio: Elaboración y aprobación del calendario de exámenes cada curso académico**

Compromiso: C3. Publicar los horarios y el calendario de exámenes cada curso académico antes de la apertura del plazo de matriculación del alumnado **Reclamaciones recibidas por incumplimiento**

Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
13. Fecha de publicación de los horarios y el calendario de exámenes cada curso académico	Horarios generales: 10 de Septiembre de 2010 Calendario exámenes: 11 de Noviembre de 2010	NO	Cuatro mensajes recibidos en el buzón IRS reclamando la publicación del calendario de exámenes

Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):

Proponer la aprobación de los horarios y calendarios de exámenes en Junta de Facultad antes del 30 de Mayo de cada curso académico.

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?

Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual

NO	No se define en la redacción actual si se refiere a los horarios generales o los semanales y no se define el plazo de matriculación de referencia.	Publicar los horarios generales y el calendario de exámenes de cada curso académico antes de la apertura del primer plazo de matriculación del alumnado.	
¿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	
SI			
Servicio: Planificación y seguimiento de las enseñanzas de las titulaciones de la Facultad.			
Compromiso: C4 Difundir los informes anuales para el Seguimiento de los Títulos por AGAE-ANECA			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
	Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
	I4. Porcentaje de titulaciones con el informe anual de seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional	100%	SI
NINGUNA			
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	
NO	Es necesario clarificar en el compromiso que se trata de los informes de seguimiento elaborados por las CGIC de los Grados y aprobados en Junta de Facultad	Difundir los informes anuales internos para el Seguimiento de los Títulos por AGAE-ANECA	
¿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	
SI			

Compromiso: C5 Difundir las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de cada titulación.				Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA	
I5 Porcentaje de titulaciones de la Facultad con las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento publicadas en la web institucional	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	
NO	Se hace necesario incluir la fecha de publicación que sirva de referencia para el cálculo.		Porcentaje de titulaciones de la Facultad con las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento publicadas y actualizadas en web antes del 31 de Diciembre de cada curso académico.	
Compromiso: C6 Difundir el grado de satisfacción del alumnado con el profesorado de la Facultad				Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA	
I6 Fecha de publicación o de actualización de los datos referentes al grado de satisfacción del alumnado con el profesorado de la Facultad	22 de Diciembre de 2011	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	
SI			
Servicio: Coordinación docente de las titulaciones de la Facultad.			
Compromiso: C7 Constituir las comisiones de coordinación docente de cada titulación de la Facultad que se reunirán un mínimo de tres veces por curso académico			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
17. Número de reuniones por curso académico de las Comisiones de Coordinación Docente de las titulaciones de la Facultad		0	NO
NINGUNA			
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
Poner en marcha el sistema de coordinación docente de los Grados de la Facultad y establecer un calendario de reuniones			
¿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	
SI			
Servicio: Coordinación con la Fundación Universidad-Sociedad (Unisoc) para el diseño de la oferta de plazas			

para la realización de las prácticas externas.

Compromiso: C8 Garantizar una oferta de plazas de prácticas externas suficiente para el alumnado de la Facultad			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
18. Relación número de plazas ofertadas para las prácticas externas/alumnado de la asignatura para cada titulación	NO PROCEDE EN ESTE CURSO ACADÉMICO		

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
SI		

Servicio: Coordinación del proceso de incorporación del alumnado de la Facultad a las prácticas externas y seguimiento de su realización.

Compromiso: C9 Elaborar la guía que recoja la información y las normas para la adjudicación de las prácticas externas al alumnado			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Fecha de publicación/revisión de la guía en la página web institucional de la Facultad	NO PROCEDE EN ESTE CURSO ACADÉMICO		

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	
SI			
Servicio: Difusión de las ofertas de empleo relacionadas con las titulaciones de la Facultad.			
Compromiso: C10 Apoyar la organización de jornadas sobre inserción laboral de las titulaciones de la Facultad			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
	Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
	I10 Número de jornadas sobre inserción laboral de las titulaciones de la Facultad apoyadas por la misma.	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	
NO	Es necesario el establecimiento de un número de jornadas mínimo	Apoyar la organización de, al menos, una jornada sobre inserción laboral de las titulaciones de la Facultad por curso académico.	
¿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	

SI				
Servicio: Coordinación de la gestión y el buen funcionamiento de los laboratorios de prácticas para la docencia experimental				
Compromiso: C11 Difundir el grado de satisfacción de los usuarios de los laboratorios de prácticas con el personal técnico de laboratorio				Reclamaciones recibidas por incumplimiento
	Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
	I11 Fecha de publicación o de actualización de los datos referentes al grado de satisfacción de los usuarios de los laboratorios de prácticas	8 de Julio de 2011	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	
SI				
Servicio: Gestión del presupuesto anual asignado a la Facultad.				
Compromiso: C12 Presentar anualmente un informe de gestión económica a Junta de Facultad para su aprobación				Reclamaciones recibidas por incumplimiento
	Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
	I12 Fecha de publicación en la web institucional del acta de la Junta de Facultad en la que se apruebe dicho informe.	20 de Enero de 2012	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		
NO	Debido a que el acta de la Junta de Facultad nº X se aprueba en la nº X+1, la fecha de publicación en la web no refleja el momento en el que se presenta el informe y se aprueba.	Fecha y número de la Junta de Facultad en la que se presenta y se aprueba el informe de gestión económica.		
Servicio: Transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones de la Facultad				
Compromiso: C13 Resolución de los expedientes por la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos en un plazo inferior a 2 meses desde la fecha de cierre de presentación de los mismos				Reclamaciones recibidas por incumplimiento
	Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
	I13 Tiempo de respuesta de la comisión	143,65 días de media entre los tres Grados (4,78 meses)	NO	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):				
Establecimiento de un calendario de reuniones mensuales de la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos para resolver los expedientes llegados al Decanato.				
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?				
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual		
NO	Debido a la inexistencia de un plazo de cierre de presentación de expedientes y a la intervención de unidades administrativas ajenas a la Facultad, es necesario delimitar la responsabilidad de la gestión en la que la Facultad interviene.	Resolución mensual de los expedientes por la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos llegados al Decanato.		

¿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
NO	Al modificarse el compromiso es necesaria una nueva definición del indicador	Fechas de las reuniones de la Comisión de Transferencia y Reconocimiento de Créditos y nº de expedientes resueltos en cada una de ellas.
Servicio: Búsqueda y establecimiento de alianzas con centros nacionales e internacionales para el fomento de la movilidad del estudiantado y el profesorado		
Compromiso: C14 Asignar la coordinación a una persona del equipo decanal		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
I14. Número de centros con los que la Facultad tiene alianzas. I15. Porcentaje de estudiantes que participan en programas de movilidad.	I14. Programa Erasmus: 19 centros. Programa Sicue-Séneca: 21 centros I15. No procede en este curso académico	SI
NINGUNA		
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	
SI			
Servicio: Participación y organización de acciones de comunicación con los grupos de interés			
Compromiso: C15 Participar en, al menos, una acción de comunicación gestionada por la universidad			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
I16 Número de acciones en las que se ha participado en relación a las organizadas	0,66	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	
SI			

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

REVISIÓN DE SERVICIOS	
¿Debe incluir un nuevo Servicio? (Si/No): <u> NO </u>	
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): <u> NO </u>	
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):	

