

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 de la Facultad de Ciencias Experimentales.

Visto el proyecto de revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Experimentales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla,

RESUELVO

1. Aprobar la revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Experimentales de 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 de la Facultad de Ciencias Experimentales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

La presente revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias experimentales 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 LA FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Experimentales de 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 la Facultad de Ciencias Experimentales, 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 de la Facultad de Ciencias Experimentales 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 de la Facultad de Ciencias Experimentales 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 de la Facultad de Ciencias Experimentales.

La Facultad de Ciencias Experimentales es un centro de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el que se imparten las siguientes titulaciones oficiales:

- Grado en Biotecnología.
- Grado en Ciencias Ambientales.

- Grado en Nutrición Humana y Dietética.

En el desarrollo de su docencia están implicados los siguientes Departamentos:

- Antropología Social, Psicología Básica y Salud Pública.
- Biología Molecular e Ingeniería Bioquímica.
- Deporte e Informática.
- Derecho Privado.
- Derecho Público.
- Economía Financiera y Contabilidad.
- Economía, Métodos Cuantitativos e Historia Económica.
- Educación y Psicología Social.
- Fisiología, Anatomía y Biología Celular.
- Geografía, Historia y Filosofía.
- Organización de Empresas y Marketing.
- Sistemas Físicos, Químicos y Naturales.
- Sociología.

I.II. Misión de la Facultad de Ciencias Experimentales.

La Facultad de Ciencias Experimentales es la encargada de la organización de las enseñanzas técnicas impartidas en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, así como de los procesos académicos, administrativos y de gestión que conducen a la obtención de los títulos de Grado en Biotecnología; Grado en Ciencias Ambientales y Grado en Nutrición Humana y Dietética. Asimismo, la Facultad de Ciencias Experimentales fomenta la proyección social y empresarial de las actividades que en ella 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 de la Facultad de Ciencias Experimentales es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo, el/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Experimentales y en último término el/la Decano/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 Facultad de Ciencias Experimentales.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Facultad de Ciencias Experimentales, 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 de la Facultad de Ciencias Experimentales:

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

2. A través de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones presentadas en el Buzón de Reclamaciones y Sugerencias de la UPO y de la Facultad de Ciencias Experimentales (Procedimiento PA05: Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones).

También podrán participar en la mejora de la gestión de la Facultad de Ciencias Experimentales mediante su participación en jornadas de puertas abiertas o foros que se organicen al efecto bien por la Facultad de Ciencias Experimentales a petición de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la misma o bien por la propia Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de servicios que presta.

A la Facultad de Ciencias Experimentales le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Atención personalizada a los/as usuarios/as.
2. Elaboración y aprobación de los horarios.
3. Elaboración y aprobación del calendario de exámenes.
4. Planificación, coordinación y seguimiento de las enseñanzas.
5. Coordinación con la Fundación Universidad Sociedad para las prácticas externas.
6. Difusión de las ofertas de empleo relacionadas con las titulaciones de la Facultad.
7. Coordinación de la gestión y el buen funcionamiento de los laboratorios de prácticas.
8. Gestión del presupuesto anual asignado a la Facultad.
9. Transferencia y reconocimiento de créditos.
10. Búsqueda y establecimiento de alianzas con centros nacionales e internacionales para el fomento de la movilidad.
11. Participación y organización de acciones de comunicación con los grupos de interés.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Facultad de Ciencias Experimentales:

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:

En el ámbito de la calidad, consultar:

1. Instrucción de la Delegación del Rector para la Calidad por la que se regula la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
2. Manual de calidad del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales.
3. Manual de procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales.

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 la Facultad de Ciencias Experimentales, 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. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales 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 de la Facultad de Ciencias Experimentales.

IV.I. Libro de Reclamaciones y Sugerencias.

1. Las personas usuarias de los servicios de la Facultad de Ciencias Experimentales tienen reconocido su derecho a formular incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la misma.

2. El Libro de Reclamaciones y Sugerencias, que comprende el conjunto de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones presentadas ante la Facultad de Ciencias Experimentales, 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 Reclamaciones y Sugerencias.

Quienes pretendan formalizar una incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones podrán hacerlo cumplimentando la instancia correspondiente ante el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide o vía web, a través del Buzón virtual establecido en la web institucional de la UPO o en la web institucional de la Facultad de Ciencias Experimentales (<https://www.upo.es/portal/impe/web/buzon/web>).

IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales llevará el control de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Facultad de Ciencias Experimentales, 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 de la Facultad de Ciencias Experimentales, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Dirección: Carretera de Utrera, km 1. Edificio 2, Antonio de Ulloa, planta baja (41013 Sevilla).

- Teléfono de Información General: +34 954 973 493/90.

- Fax: 954 349 150.

- Dirección de Internet: <https://www.upo.es/fcex/portada>.

- Correo Electrónico: secfcex@upo.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Facultad de Ciencias Experimentales se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

- En Metro Línea 1: Estación «Pablo de Olavide».

- En autobús desde Sevilla (Tussam, Línea 38).

- En autobús desde Dos Hermanas y desde Montequinto (Los Amarillos, L5).

- En autobús desde Sevilla-Montequinto (Casal, M130).

- En autobús desde Alcalá de Guadaíra (Casal, M123).

- En bicicleta.

- Trenes Regionales de Renfe.

La información sobre el acceso y transporte se encuentra ampliada en el siguiente enlace: <https://www.upo.es/dgie/como-llegar/>.

2. Plano de situación:



Fig. 1. Plano de localización de la Dirección de la Facultad de Ciencias Experimentales.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la Facultad de Ciencias Experimentales, recogidos en esta Carta, se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Responder a las solicitudes de información que lleguen a través del Formulario de Información y Consultas, ubicado en la web de la Universidad, en 5 días hábiles.
2. 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.
3. Publicar los horarios y el calendario de exámenes cada curso académico antes de la apertura del plazo de matriculación del alumnado.

4. Difundir los informes anuales para el Seguimiento de los Títulos por AGAE-ANECA.
5. Difundir las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de cada titulación.
6. Difundir el grado de satisfacción del alumnado con el profesorado de la Facultad.
7. Constituir las comisiones de coordinación docente de cada titulación de la Facultad que se reunirán, al menos, una vez por curso académico.
8. Garantizar una oferta de plazas de prácticas externas suficiente para el alumnado de la Facultad.
9. Elaborar la guía que recoja la información y las normas para la adjudicación de las prácticas externas al alumnado de la Facultad.
10. Apoyar la organización de jornadas sobre inserción laboral de las titulaciones de la Facultad.
11. Difundir el grado de satisfacción de los/as usuarios/as de los laboratorios de prácticas con el personal técnico de laboratorio.
12. Presentar anualmente un informe de gestión económica a Junta de Facultad para su aprobación.
13. 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.
14. Asignar la coordinación del establecimiento de alianzas, para el fomento de la movilidad, a una persona del equipo decanal.
15. Participar en al menos una acción de comunicación con los grupos de interés gestionada por la Universidad.

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 la Facultad de Ciencias experimentales se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Facultad de Ciencias Experimentales:

1. Responder a las solicitudes de información que lleguen a través del Formulario de Información y Consultas, ubicado en la web de la Universidad, en 5 días hábiles. Tiempo medio de respuesta a las solicitudes de información/número de mensajes recibidos.
2. Responder a las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que lleguen a través del Buzón IRSF, ubicado en la web de la Facultad y que dependan de la Facultad, en 5 días hábiles. Tiempo medio de respuesta /número de mensajes recibidos.
3. Fecha de publicación de los horarios y calendario de exámenes cada curso académico en la web institucional. Aprobación de los horarios y calendarios de exámenes en Junta de Facultad antes de las fechas señaladas por el calendario de acciones para la planificación académica de la Universidad.
4. Porcentaje de titulaciones con el informe anual de seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional.
5. Porcentaje de titulaciones de la Facultad con las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento publicadas en la web institucional.
6. Fecha de publicación o de actualización de los datos referentes al grado de satisfacción del alumnado con el profesorado de la Facultad.
7. Número de reuniones por curso académico de las Comisiones de Coordinación Docente de las titulaciones de la Facultad.
8. Relación del número de plazas ofertadas para las prácticas externas/alumnado de la asignatura para cada titulación de la Facultad.

9. Fecha de publicación/revisión de la guía sobre prácticas externas en la página web institucional de la Facultad.

10. Número de jornadas sobre inserción laboral de las titulaciones de la Facultad apoyadas por la misma.

11. Fecha de publicación o de actualización de los datos referentes al grado de satisfacción de los/as usuarios/as de los laboratorios de prácticas para la docencia experimental de la Facultad. Número de encuestas de satisfacción de los usuarios/as de los laboratorios de prácticas publicados cada tres años.

12. Fecha de publicación en la web institucional del acta de la Junta de Facultad en la que se apruebe el informe económico anual.

13. Tiempo medio de resolución de los expedientes por la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos llegados al Decanato.

14. Número de centros con los que la Facultad tiene alianzas.

15. Porcentaje global de estudiantes que participan en programas de movilidad.

16. Número de acciones de comunicación con los grupos de interés en las que se ha participado en relación a las organizadas por la Universidad.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Facultad de Ciencias experimentales de 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 la Facultad de Ciencias Experimentales 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 de la Facultad de Ciencias Experimentales 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 de la Facultad de Ciencias Experimentales 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 22:00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración Superior.