

### 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 Sociales.*

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

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

1. Aprobar la revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Sociales 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 Sociales 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 Sociales 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 SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA.

#### PRÓLOGO

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

00159777

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

- Grado en Educación Social.
- Grado en Trabajo Social.
- Grado en Sociología.

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

- Trabajo Social y Servicios Sociales.
- Sociología.
- Educación y Psicología Social.
- Antropología Social, Psicología Básica y Salud Pública.
- Derecho Público.
- Economía, Métodos Cuantitativos e Historia Económica.
- Geografía, Historia y Filosofía.

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

La Facultad de Ciencias Sociales 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 Educación Social, Grado en Trabajo Social y Grado en Sociología. Asimismo, la Facultad de Ciencias Sociales 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 Sociales es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo, el/la Responsable con competencia en Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales 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 la Facultad de Ciencias Sociales.

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

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 Reclamaciones y Sugerencias de la UPO y de la Facultad de Ciencias Sociales (Procedimiento PA05: Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones).

También podrán participar en la mejora de la gestión de la Facultad de Ciencias Sociales mediante su participación en jornadas de puertas abiertas o foros que se organicen al efecto bien por la Facultad de Ciencias Sociales 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 Sociales le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Atención personalizada a los/as usuarios/as.

2. Elaboración del calendario de horarios de las titulaciones de la Facultad.
3. Elaboración del calendario de exámenes para las titulaciones de la Facultad.
4. Planificación de las enseñanzas y seguimiento de las titulaciones de la Facultad.
5. Coordinación docente en las titulaciones del Centro.
6. Diseño de la oferta de plazas para la realización de las prácticas externas de los títulos de la Facultad en centros, instituciones y empresas.
7. Coordinación del proceso de inserción y de la realización de las prácticas externas para todas las titulaciones de la Facultad.
8. Transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones de la Facultad.
9. Gestión del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales.
10. Promoción, participación y organización de acciones de comunicación y evaluación de los diferentes grupos de interés.

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

##### 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: <https://www.upo.es/facultad-ciencias-sociales/es/>.

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 Felicitaciones 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 Sociales.
3. Manual de procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales.

#### 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 Sociales, 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 Sociales 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 Sociales.

##### IV.I. Libro de Reclamaciones y Sugerencias.

1. Las personas usuarias de los servicios de la Facultad de Ciencias Sociales 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 Sociales, 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 incidencia, reclamación, sugerencia o felicitación 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 Sociales (<https://www.upo.es/facultad-ciencias-sociales/es/de-interes/buzon-de-sugerencias/>).

#### IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales 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, 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 Sociales, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones: Carretera de Utrera, km. 1. Edificio 2, Antonio de Ulloa, planta baja (41013 Sevilla).
- Teléfonos: Teléfono de Información General: +34 954 349 200.
- Fax: Dirección de la Facultad de Ciencias Sociales +34 954 349 067.
- Dirección de internet: <https://www.upo.es/facultad-ciencias-sociales/es/>.
- Correo electrónico: [secfcs@upo.es](mailto:secfcs@upo.es).

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Facultad de Ciencias Sociales 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 Sociales

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 la Facultad de Ciencias Sociales recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Dar respuesta a todas las solicitudes de información que llegan a través del buzón de la web del Centro en un tiempo máximo de 10 días hábiles.
2. Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que llegan al Buzón de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones de la Facultad en un tiempo máximo de 10 días.
3. Publicación de los horarios generales semestrales antes de la apertura del plazo de matriculación.
4. Publicación del calendario de exámenes antes de la apertura del plazo para la matriculación.
5. Apoyar la innovación docente en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

6. Difusión de las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los Grados del Centro.

7. Difusión de tasas de éxito del Trabajo Fin de Grado.

8. Elaboración y publicación de guía con información, orientación y calendarización del procedimiento para asignación de líneas de Trabajo Fin de Grado.

9. Establecer mecanismos que promuevan la coordinación horizontal y vertical del grado.

10. Búsqueda de centros externos para realizar prácticas, garantizando una oferta suficiente.

11. Elaboración y publicación de guías de información y normas para la adjudicación e integración del alumnado en los centros de prácticas externas con anterioridad al proceso de adjudicación de las plazas.

12. Resolver todas las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos en la Comisión de la Facultad en un tiempo máximo de un mes.

13. Difusión de los informes anuales de los títulos para el seguimiento de títulos por AAC-DEVA a través de la web del centro.

14. Difusión del informe del perfil de ingreso.

15. Realización de actividades anuales que conecten la Facultad con los ámbitos profesionales.

## 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 Sociales se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Facultad de Ciencias Sociales:

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

2. Media del tiempo transcurrido entre la recepción de una incidencia, reclamación, sugerencia o felicitaciones y su respuesta y cierre.

3. Fecha de publicación de los horarios generales semestrales en la web/tablón institucional.

4. Fecha de publicación del calendario de exámenes en la web/tablón institucional.

5. Número de Acciones relacionadas con la innovación docente en los que el Centro y su profesorado es participante.

6. Porcentaje de títulos ofertados por el Centro que tienen publicadas en la web institucional sus tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento.

7. Porcentaje de títulos del Centro con la tasa de éxito del Trabajo Fin de Grado publicada en la web institucional.

8. Porcentaje de títulos del Centro con la Guía con información, orientación y calendarización del procedimiento para la asignación de líneas de TFG, publicadas en la web institucional.

9. Núm. de reuniones establecidas por la Comisión de Estudios de la Facultad.

10. Núm. de reuniones de responsables de curso, presenciales y online, convocadas por las direcciones académicas de los Grados.

11. Porcentaje de alumnado ubicado en centros de prácticas.

12. Fecha de elaboración/publicación en la web del Centro de las guías de información y normas para la adjudicación e integración de los alumnos en los centros de prácticas externas.

13. Tiempo medio transcurrido desde que se recibe el expediente hasta que celebra la reunión de la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos.

14. Porcentaje de informes anuales de seguimiento de títulos del centro por AAC-DEVA publicados en la web del centro.

15. Porcentaje de títulos del centro en cuya web están publicados el Informe Perfil de Nuevo Ingreso.

16. Núm. de actividades realizadas en los diferentes títulos en las que se potencie el encuentro entre la Facultad con los ámbitos profesionales.

C) Medidas de subsanación.

Los/as usuarios/as que consideren que la Facultad de Ciencias Sociales 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 Sociales 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 con competencia en calidad de la Facultad de Ciencias Sociales 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 Sociales 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.