

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 SOCIALES**

**INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2012-2013**

---



## INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2012-2013

### 1.- Descripción del Centro

**Centro responsable:**

Facultad de Ciencias Sociales

**Publicación en BOJA:**

BOJA nº 245, de 17 de diciembre de 2010

**Divulgación:**

- 1) Se ha editado un folleto divulgativo que se encuentra publicado en la página web [http://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/responsabilidad/responsabilidad/1321968788184\\_folleto\\_ccss.pdf](http://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/responsabilidad/responsabilidad/1321968788184_folleto_ccss.pdf).
- 2) Se ha impreso el folleto divulgativo y se ha repartido en los casilleros de los profesores implicados en la docencia de los diferentes grados de la FCS.

**Órgano responsable de la Carta:**

Comisión de Garantía Interna de la Facultad de Ciencias Sociales

**Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro:**

Nombre y Apellidos	Categoría
Guillermo Domínguez Fernández	Decano, presidente de la Comisión
Maria Rosa Herrera	Responsable de calidad de la FCS
Antonia María Ruiz Jiménez	RCP del Título de Sociología
Fernando López Noguero	RCP del Título de EDS
Manuel Tomás González	Representante personal docente
Cristina Villalba Quesada	Representante personal docente
Rocío Cárdenas Rodríguez	Representante personal docente
Rosa Diaz Jimenez	Representante personal docente
Maria Luisa Delgado Niebla	Representante personal docente
Cristina Rodríguez Raya	Representante alumnos
Almudena Jiménez Gómez	Representante alumnos
Apoyo administrativo facultad	Representante del PAS
Nieves Martín Bermúdez	Representante egresados (EDS)
Nieves Hurtado Hidalgo	Representante egresados (TS)
Elena Ferri Fuentevilla	Representante egresados (SOC)

**Fecha de reunión de seguimiento:**

06 de Febrero de 2014

**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 2012-2013	
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 2012-2013			
<b>Compromiso:</b> 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.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	<p style="text-align: center;">No</p>
Tabulación de correos recibidos y enviados.	Alto	Si	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2011-2012

<b>Compromiso:</b> Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad en un tiempo máximo de 10 días hábiles.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	<b>No</b>
Tabulación de correos recibidos y enviados	<b>Medio</b> Tiempo medio de resolución 5.05 días 3 correos no se ajustan al compromiso	<b>Sí</b>	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿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	
Sí			

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2011-2012

Compromiso: Publicación de los horarios generales semestrales antes de la apertura del plazo de matriculación			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	Sí
Actas de Junta de Facultad en que se aprueban los horarios generales y página web de la FCS	Alto Acta de 15 Mayo de 2012	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	
Si			

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2011-2012

Compromiso: Publicación del calendario de exámenes antes de la apertura del plazo para la matriculación.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	Sí
Actas de Junta de Facultad en que se aprueba el calendario de exámenes y página web de la FCS	Alto Acta de 15 Mayo de 2012	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	
Sí			

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2011-2012

Compromiso: Apoyar la innovación docente en el marco EEES			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Planes de innovación docente de la FCS	Medio	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	
Sí	.		
¿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	Debería concretarse	Participación en los concursos de Proyecto de Innovación del Plan de Innovación de la Universidad	

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2011-2012

Compromiso: Difusión de las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los Grados del Centro.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Planes de seguimiento y planes de mejora de los grados publicado en la web de la FCS	Alto	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	
Sí			

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2011-2012

<b>Compromiso:</b> Realizar las reuniones de coordinación semestrales de las comisiones de coordinación docente de cada uno de los títulos de la Facultad.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Si/No)</b>	<b>No</b>
Actas de la Comisiones de Coordinación Docente de los Títulos.	Alto	Sí	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
Si/No	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
Sí			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
Si/No	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
No			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
Si/No	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
Sí			

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2011-2012

<b>Compromiso:</b> Elaboración y publicación de guías de información y normas para la adjudicación e integración de los alumnos en los centros de prácticas externas con anterioridad al proceso de adjudicación de las plazas.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Si/No)</b>	<b>No</b>
Guía de procedimiento de prácticas de la FCS	<b>Alto</b> Publicada en la web la Guía de Practicas y las orientaciones específicas.	<b>Sí</b>	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿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	
Sí			

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2011-2012

Compromiso: Búsqueda de centros externos para realizar prácticas, garantizando una oferta suficiente.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Porcentaje de alumnos ubicados en centros de prácticas	Alto 100% del alumnado matriculado tiene plaza de prácticas.	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	
Sí			
¿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	
Sí			

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2011-2012

<b>Compromiso:</b> Resolver todas las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos en la Comisión de la Facultad en un tiempo máximo de un mes.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Si/No)</b>	<b>No</b>
Número de días transcurridos desde que se recibe el expediente hasta que celebra la reunión de la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos.	<b>Alto</b> Resuelto den la CTT de la FCS en una media de 13.3 días	<b>Sí</b>	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿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	
Sí			

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2011-2012

<b>Compromiso:</b> Difusión de los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos por AAC a través de la web del Centro.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	<b>No</b>
Página web del Centro.	Alto	Sí	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2011-2012

Compromiso: Realización de jornadas anuales que conecten la Facultad con los ámbitos profesionales.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Jornadas realizadas	<b>Alto</b> I Jornada de Orientación Profesional de la Facultad de Ciencias Sociales "Tu Futuro. Nuevos Yacimientos de Empleo en las Ciencias Sociales: Empleabilidad y Emprendimiento". (28/09/2012 ) Mesa Redonda: "Trabajo Social y Salud: situación actual y retos futuros" (08/04/2013) Ciclo de Conferencias sobre el "Presente y Futuro de la Educación Social: Empleabilidad y Tendencias Actuales",	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	
Sí			
¿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	
Sí			

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

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

**6.- Servicios, Compromisos e Indicadores Carta de Servicio Curso 2013/14**

<b>SERVICIO</b>	
<b>1. Atención personalizada a los/as usuarios/as.</b>	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
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.	Media del tiempo transcurrido entre la recepción de un correo y su respuesta y cierre. (Evidencia: Tabulación de correos recibidos y enviados) (Evidencia: Tabulación de correos recibidos y enviados)
Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad en un tiempo máximo de 10 días hábiles.	Media del tiempo transcurrido entre la recepción de un correo y su respuesta y cierre. (Evidencia: Tabulación de correos recibidos y enviados) (Evidencia: Tabulación de correos recibidos y enviados)
<b>SERVICIO</b>	
<b>2. Elaboración del calendario de horarios de las titulaciones de la Facultad.</b>	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Publicación de los horarios generales semestrales antes de la apertura del plazo de matriculación	Actas de Junta de Facultad en que se aprueban los horarios generales y página web de la FCS
<b>SERVICIO</b>	
<b>3. Elaboración del calendario de exámenes para las titulaciones de la Facultad.</b>	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Publicación del calendario de exámenes antes de la apertura del plazo para la matriculación.	Actas de Junta de Facultad en que se aprueba el calendario de exámenes y página web de la FCS
<b>SERVICIO</b>	
<b>4. Planificación de las enseñanzas y seguimiento de las titulaciones de la Facultad.</b>	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Apoyar la innovación docente en el marco EEES	Participación en los concursos de Proyecto de Innovación del Plan de Innovación de la Universidad

Difusión de las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los Grados del Centro.	Grados con las tasas de Abandono, Eficiencia, Graduación y Rendimiento (Evidencia: Publicación en la WEB del Grado de las tasas de Abandono, Eficiencia, Graduación y Rendimiento.
Difusión de tasas del éxito de Trabajo Fin de Grado	Grados con la tasa de éxito de Trabajo Fin de grado publicado. (Evidencia: publicación en la WEB de cada uno de los grados de los grados de la tasa de éxito en Trabajo Fin de Grado y la nota media)
Elaboración y publicación de guía con información, orientación y calendarización del procedimiento para asignación de líneas de Trabajo Fin de Grado.	Publicación en la web de guía orientativa.
<b>SERVICIO</b>	
5. Coordinación docente en las titulaciones del Centro	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Establecer mecanismos que promuevan la coordinación horizontal y vertical del grado	Nro de Reuniones de Coordinación de cada Grado realizadas en cada semestre. (Evidencia: actas de la Comisiones de Coordinación Docente de los Títulos)
<b>SERVICIO</b>	
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.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Búsqueda de centros externos para realizar prácticas, garantizando una oferta suficiente	Porcentaje de alumnos ubicados en centros de prácticas
<b>SERVICIO</b>	
7. Coordinación del proceso de inserción y de la realización de las prácticas externas para todas las titulaciones de la Facultad.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Elaboración y publicación de guías de información y normas para la adjudicación e integración de los alumnos en los centros de prácticas externas con anterioridad al proceso de adjudicación de las plazas.	Guía de procedimiento de prácticas de la FCS
<b>SERVICIO</b>	

**8. Transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones de la Facultad.**

<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Resolver todas las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos en la Comisión de la Facultad en un tiempo máximo de un mes.	Tiempo medio transcurridos desde que se recibe el expediente hasta que celebra la reunión de la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos.

**SERVICIO**

**9. Gestión del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales.**

<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Difusión de los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos por AAC a través de la web del Centro.	Informe anual del título difundido a través de la web institucional y correo a la comunidad educativa anunciando la disponibilidad en la web de esta documentación.
Difusión del informe del Perfil de Ingreso.	Publicación en la Web de los Grados de las Actas con el análisis del Perfil de Ingreso.

**SERVICIO**

**10- Promoción, participación y organización de acciones de comunicación y evaluación de los diferentes grupos de interés.**

<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Realización de actividades anuales que conecten la Facultad con los ámbitos profesionales.	Numero de actividades realizadas por el Grado en Trabajo Social que conectan con el ámbito profesional.