

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 2013-2014



INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2013-2014

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.
- 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
Rafael Gómez del Toro	Responsable de calidad de la FCS
Antonia María Ruiz Jiménez	RCP del Título de Sociología
Fernando López Noguero	RCP del Título de EDS
María Rosa Herrera	RPC del Título de TS
Manuel Tomás González	Representante personal docente
Cristina Villalba Quesada	Representante personal docente
Rocío Cárdenas Rodríguez	Representante personal docente
Rosa Díaz Jimenez	Representante personal docente
María Luisa Delgado Niebla	Representante personal docente
Francisco Javier Rueda Córdoba	Representante alumnos
Gabriel Jiménez Pérez	Representante alumnos
Apoyo administrativo facultad	Representante del PAS

Nieves Martín Bermúdez	Representante egresados (EDS)
Leocadia Gómez Gómez	Representante egresados (TS)
Elena Ferri Fuentevilla	Representante egresados (SOC)

Fecha de reunión de seguimiento:

2 de febrero de 2015.

Aprobado en Junta de Facultad de 19 de febrero de 2015.

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 CURSO 2012-2013; PARA EL CURSO 2013-2014	
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 2013-2014			
Compromiso: 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Tabulación de correos recibidos y enviados.	1,78 días es la media en la respuesta . Todas las peticiones se ajustan al compromiso.	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 2013-2014

Compromiso: 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Tabulación de correos recibidos y enviados	Medio Tiempo medio de resolución 4,36 días 2 solicitudes no se adaptan al compromiso.	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			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2013-2014

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 2013	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 2013-2014

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 2013	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 2013-2014

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

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2013-2014

Compromiso: Difusión de las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los Grados del Centro (presente en los autoinformes de los títulos).			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 2013-2014

Compromiso: Realizar las reuniones de coordinación semestrales de las comisiones de coordinación docente de cada uno de los títulos de la Facultad.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Actas de la Comisiones de Coordinación Docente de los Títulos.	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	
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 2013-2014

Compromiso: 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.

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

No

Indicador

Valor alcanzado

¿Se cumple el compromiso? (Si/No)

Alto
Publicada en la web la Guía de Practicas y las orientaciones específicas.

Sí

Guía de procedimiento de prácticas de la FCS

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 2013-2014

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	
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 2013-2014

Compromiso: Resolver todas las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos en la Comisión de la Facultad en un tiempo máximo de un mes.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Número de días transcurridos desde que se recibe el expediente hasta que celebra la reunión de la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos.	Alto Resuelto den la CTT de la FCS en una media de 26,12 días	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			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2013-2014

Compromiso: Difusión de los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos por AAC a través de la web del Centro.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Página web del Centro.	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	
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 2013-2014

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	Alto Jornada Tutores Externos Jornadas con Colegios Profesionales. Jornadas de Empleabilidad y Emprendimiento.	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

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 2013/14

SERVICIO	
1. Atención personalizada a los/as usuarios/as.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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)
SERVICIO	
2. Elaboración del calendario de horarios de las titulaciones de la Facultad.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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
SERVICIO	
3. Elaboración del calendario de exámenes para las titulaciones de la Facultad.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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
SERVICIO	
4. Planificación de las enseñanzas y seguimiento de las titulaciones de la Facultad.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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.
SERVICIO	
5. Coordinación docente en las titulaciones del Centro	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Establecer mecanismos que promuevan la coordinación horizontal y vertical del grado.	Número de Reuniones de Coordinación de cada Grado realizadas en cada semestre. (Evidencia: actas de la Comisiones de Coordinación Docente de los Títulos)
SERVICIO	
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.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Búsqueda de centros externos para realizar prácticas, garantizando una oferta suficiente.	Porcentaje de alumnos ubicados en centros de prácticas
SERVICIO	
7. Coordinación del proceso de inserción y de la realización de las prácticas externas para todas las titulaciones de la Facultad.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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
SERVICIO	

8. Transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones de la Facultad.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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. <input type="checkbox"/>	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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.

Aprobada en Junta de Facultad de Ciencias Sociales el 19 de febrero de 2015.

Fdo. Guillermo Domínguez Fernández
Decano de la Facultad de Ciencias Sociales

Fdo. Rafael Gómez del Toro
Vicedecano de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales