

U N I V E R S I D A D

PABLO DE
OLAVIDE
S E V I L L A



CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2014-2015

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==	PÁGINA 1/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

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

BOJA nº 195, de 6 de octubre de 2015 (revisión de la Carta de Servicios)

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 del profesorado 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
Rosa María Díaz Jiménez	Decana
• M ^a Teresa Terrón Caro	Responsable de Calidad Facultad Ciencias Sociales
• M ^a Victoria Pérez de Guzmán Puya	Responsable de Calidad Grado Educación Social
• José Manuel Echavarren Fernández	Responsable de Calidad Grado de Sociología
• María Rosa Herrera	Responsable de Calidad Grado de Trabajo Social
• Responsables de Calidad de los Departamentos con docencia en la Facultad CCSS	Responsables de Calidad de los Departamentos con docencia en la Facultad CCSS
• Elodía Hernández León	Personal Docente
• M ^a Luisa Delgado Niebla	Personal Docente
• Manuel Tomás González Fernández	Personal Docente
• Cristina Villalba Quesada	Personal Docente
• Rosa M ^a Rodríguez Izquierdo	Personal Docente
• Carmen Botía Morillas	Personal Docente
• Esperanza Infantes Labella	Alumnado
• Jéssica Garrote Redondo	Alumnado
• Alejandro Tirado Castro	Alumnado
• M ^a Inmaculada Zarza Charneco	PAS

Fecha de reunión de seguimiento:

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro: 18 de diciembre de 2015

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA M ^a DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	2/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

2.- Documentación analizada para el Seguimiento

- Indicadores.

- Libro de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias del Centro, informes Directoras Académicas, correo de solicitud de información, tasas de rendimiento, registro de convalidaciones, Web de la facultad, memoria de centro.

3.- Documentación analizada para la revisión y actualización de los indicadores de la carta de servicios

De acuerdo con el Título IV del Reglamento de la Carta de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, se redefinen los indicadores del punto 6 de la Carta de Servicio a sugerencia del Área de Calidad de la universidad.

La fecha de la Comisión de Calidad en el que se aprobó la revisión y actualización del punto 6 de las Cartas de Servicios fue el 16-6-2015

Fecha de reunión de la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro para la revisión y actualización del punto 6 relativo del presente informe respecto a los indicadores:

29 de junio de 2015

Aprobado por Junta de Facultad el 8 de julio de 2015

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==	PÁGINA 3/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

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

SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PROPUESTAS CURSO 2013-2014; PARA EL CURSO 2014-2015	
Compromiso Incumplido:	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Compromiso Incumplido:	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Compromiso Incumplido:	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==	PÁGINA 4/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

4.- Análisis de resultados y revisión de compromisos e indicadores

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
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
Media del tiempo transcurrido entre la recepción de un correo y su respuesta y cierre.	Alto 2,2 días	Si	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Si			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
Si			

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ		FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==	PÁGINA	5/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
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)	
Media del tiempo transcurrido entre la recepción de una incidencia, reclamación o sugerencia y su respuesta y cierre.	Alto 2,4	Sí	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí			

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	6/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
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
Fecha de publicación de los horarios generales semestrales en la web/tabla institucional	Alto 06/06/2014	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí			

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	7/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
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
Fecha de publicación del calendario de exámenes en la web/tablaón Institucional	Alto 28/07/2014	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí			

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	8/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
Compromiso: Apoyar la innovación docente en el marco EEES			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Número de Programas relacionados con la innovación docente en los que el Centro participa	Alto 2	Si	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
No	Proponemos cambiar la palabra programas del indicador por acciones, además de incluir al profesor. En estos momentos no se está procediendo a abrir las Acciones de Innovación Docente que la universidad habilitaba para que los Centros pudieran presentar sus proyectos pero sí la del profesorado.		Número de Acciones relacionadas con la innovación docente en los que el Centro y su profesorado participa

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	9/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
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)	
Porcentaje de títulos ofertados por el Centro que tienen publicadas en la Web Institucional sus tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento.	Alto 100%	Sí	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí			

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	10/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
Compromiso: Difusión de tasas del éxito de Trabajo Fin de Grado			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Porcentaje de títulos del Centro con la tasa de Éxito del Trabajo Fin de Grado publicada en la Web Institucional	Alto 100%	Sí	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí			

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	11/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
Compromiso: Elaboración y publicación de guía con información, orientación y calendarización del procedimiento para asignación de líneas de Trabajo Fin de Grado.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
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.	Alto 100%	Sí	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí			

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	12/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
Compromiso: Establecer mecanismos que promuevan la coordinación horizontal y vertical del grado			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Nº de reuniones establecidas por la Comisión de Coordinación Docente en cada uno de los Grados de la Facultad.	2 (Alto)		No
Nº de reuniones de responsables de curso convocadas por las direcciones académicas de los Grados.	17 (Alto)	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)		
Sí	Propuesta de modificación del compromiso actual		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)		
No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)		
No	Propuesta de modificación del indicador actual		
<p>Proponemos eliminar el primer indicador de este compromiso pues la Comisión de Coordinación Docente de la Facultad no existe actualmente ya que se sustituyó por la Comisión de Estudios.</p> <p>Respecto al segundo indicador proponemos incorporar en la redacción la inclusión de reuniones de coordinación tanto presenciales como online debido a que para una coordinación real en los títulos se necesitan articular reuniones y debates online.</p> <p>Nº de reuniones establecidas por la Comisión de Estudios de la Facultad. Nº de reuniones de responsables de curso, presenciales y online, convocadas por las direcciones académicas de los Grados.</p>			
No			

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirma.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ		FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==	PÁGINA	13/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
Compromiso: Elaboración y publicación de guías de información y normas para la adjudicación e integración del alumnado en los centros de prácticas externas y de campo con anterioridad al proceso de adjudicación de las plazas.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Fecha de elaboración/aprobación de las Guías de información y normas para la adjudicación e integración de los alumnos en los centros de prácticas externas.	29/10/2014	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
No	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		
El actual indicador mide la fecha de elaboración/aprobación de las Guías cuando debería medirse, de acuerdo al compromiso, la fecha de elaboración/publicación de las Guías de información en la Web de la Facultad			
No			

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirma.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ		FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==	PÁGINA	14/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
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)	
Porcentaje de alumnado ubicado en centros de prácticas	Alto 100% del alumnado matriculado tiene plaza de prácticas.	Si	No
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			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)		Propuesta de modificación del indicador actual
Si			

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	15/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
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)	
Tiempo medio transcurrido desde que se recibe el expediente hasta que celebra la reunión de la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos	Alto 9 días	Sí	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí			

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	16/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
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)	
Porcentaje de informes anuales de Seguimiento de Títulos del Centro por AAC-DEVA publicados en la web del Centro.	Alto 100%	Sí	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí			

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	17/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
Compromiso: Difusión del informe del Perfil de Ingreso.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Porcentaje de títulos del Centro en cuya web están publicados el Informe Perfil de Nuevo Ingreso.	Alto 100%	Sí	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí			

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	18/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
Compromiso: Realización de actividades anuales que conecten la Facultad con los ámbitos profesionales.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Nº de actividades realizadas en los diferentes títulos en las que se potencie el encuentro entre la Facultad con los ámbitos profesionales.	Alto 5	Sí	No
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			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==	PÁGINA 19/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

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

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

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==	PÁGINA



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

6.- Servicios, Compromisos e Indicadores Carta de Servicio Curso 2015/16

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.
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 una incidencia, reclamación o sugerencia y su respuesta y cierre.
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	Fecha de publicación de los horarios generales semestrales en la web/tablón institucional
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.	Fecha de publicación del calendario de exámenes en la web/tablón institucional
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

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	21/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

Apoyar la innovación docente en el marco EEES	Número de Acciones relacionadas con la innovación docente en los que el Centro y su profesorado participa
Difusión de las tasas de abandono, eficiencia, graduación, rendimient de los Grados del Centro.	Porcentaje de títulos ofertados por el Centro que tienen publicadas en la Web Institucional sus tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento.
Difusión de tasas del éxito de Trabajo Fin de Grado	Porcentaje de títulos del Centro con la tasa de Exito del Trabajo Fin de Grado publicada en la Web Institucional
Elaboración y publicación de guía con información, orientación y calendarización del procedimiento para asignación de líneas de Trabajo Fin de Grado.	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.
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.	Nº de reuniones establecidas por la Comisión de Estudios de la Facultad. Nº de reuniones de responsables de curso, presenciales y online, convocadas por las direcciones académicas de los Grados.
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 alumnado ubicado 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 del alumnado en los centros de prácticas externas con anterioridad al proceso de adjudicación de las plazas.	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

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirma.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	22/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==

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 transcurrido 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.	
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-DEVA a través de la web del Centro.	Porcentaje de informes anuales de Seguimiento de Títulos del Centro por AAC-DEVA publicados en la web del Centro.
Difusión del informe del Perfil de Ingreso.	Porcentaje de títulos del Centro en cuya web están publicados el Informe Perfil de Nuevo 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.	Nº de actividades realizadas en los diferentes títulos en las que se potencie el encuentro entre la Facultad con los ámbitos profesionales.

Código Seguro de verificación:4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	21/01/2016
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	23/23



4J19B2Qo7unFYZLYc1/esA==