

### 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 revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Derecho.*

Visto el proyecto de revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Derecho 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 Derecho 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 Derecho 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 Derecho 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 DERECHO DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

#### PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Facultad de Derecho 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 Derecho, 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 Derecho 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 Derecho 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 Derecho.

00159792

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

- Grado en Derecho.
- Grado en Ciencias Políticas y de la Administración.
- Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos.
- Grado en Criminología.
- Relaciones Internacionales.

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

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

#### I.II. Misión de la Facultad de Derecho.

La Facultad de Derecho 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 los títulos de Grado en Derecho, Grado en Ciencias Políticas y de la Administración, Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos y Grado en Criminología. Asimismo, la Facultad de Derecho 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 Derecho es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo, el/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Derecho 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 Derecho.

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

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 Derecho (Procedimiento PA05: Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones).

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

1. Proporcionar atención e información personalizada a los/as usuarios/as.
2. Gestionar la respuesta a las reclamaciones, incidencias y sugerencias llegadas al Buzón de la Facultad.
3. Coordinar con la Unidad de Centros la elaboración de los horarios de clases y el calendario de exámenes de las titulaciones de la Facultad de Derecho.
4. Divulgar las Guías Docentes de las asignaturas de las distintas titulaciones gestionadas por la Facultad de Derecho en la web institucional.
5. Planificar las enseñanzas de las titulaciones de la Facultad y realizar el seguimiento de dicha planificación.
6. Coordinar la organización de la docencia de las titulaciones del Centro.
7. Ofertar plazas para la realización de prácticas externas de los títulos de la Facultad en centros, instituciones y empresas.
8. Coordinar con la Fundación Universidad-Sociedad de la Universidad Pablo de Olavide el proceso de inserción y de realización de las prácticas externas para todas las titulaciones de la Facultad.
9. Coordinar con la Unidad de Centros la gestión de la transferencia y el reconocimiento de créditos en las titulaciones de la Facultad de Derecho.
10. Difundir los indicadores de rendimiento de las titulaciones de la Facultad.
11. Impulsar nuevos acuerdos con centros nacionales e internacionales dentro del marco de los Programas de Movilidad del profesorado y alumnado.
12. Promover y participar en la organización de acciones de comunicación e información de la oferta formativa de la Facultad de Derecho a los diferentes grupos de interés.

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

#### 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-derecho/es/el-centro/normativa/>.

En el ámbito de la calidad, consultar:

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

## 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 Derecho., 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. Sugerencias y reclamaciones.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Derecho 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 Derecho.

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

1. Las personas usuarias de los servicios de la Facultad de Derecho 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 Derecho, 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 sugerencia o reclamación 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 Derecho (<https://www.upo.es/facultad-derecho/es/>).

##### IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Derecho llevará el control de las incidencias, reclamación, sugerencia o felicitación 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 Derecho, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:
  - Carretera de Utrera, km. 1. Edificio 2, Antonio de Ulloa, planta baja (41013 Sevilla).
- Teléfonos: +34 954349200.
  - Teléfono de Información General: 954 349 392.
- Dirección de internet: <https://www.upo.es/facultad-derecho/es/>.
- Correo electrónico: - [decafd@upo.es](mailto:decafd@upo.es).  
- [secfder@upo.es](mailto:secfder@upo.es).

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

1. A la Facultad de Derecho 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 Derecho

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 Derecho y recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Responder todas las consultas de información recibidas a través de web institucional de la Facultad de Derecho en un plazo máximo de cinco días hábiles.
2. Responder a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón de la Facultad en el plazo de 5 días hábiles.
3. Divulgar el calendario de horarios y de exámenes de las titulaciones de la Facultad antes del inicio del curso académico.
4. Divulgar las Guías Docentes de las titulaciones de la Facultad antes del inicio del curso académico.
5. Difundir en la web institucional de la Facultad los Informes Anuales de Seguimiento de Títulos.
6. Realizar reuniones de planificación y coordinación docente en cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Derecho con carácter semestral.
7. Incrementar los acuerdos y convenios de colaboración con centros externos para realizar prácticas, garantizando una oferta suficiente en todas las titulaciones de la Facultad de Derecho.
8. Coordinar, junto con la Fundación Universidad-Sociedad de la Universidad Pablo de Olavide, la adjudicación e integración de los/as alumnos/as en los centros de prácticas externas.
9. Resolver, en coordinación con la Unidad de Centros, los expedientes de transferencia y el reconocimiento de créditos en las titulaciones de la Facultad de Derecho en un plazo inferior a los 2 meses desde la fecha de cierre de presentación de la solicitud.
10. Difundir en la web institucional de la Facultad los indicadores de rendimiento de las titulaciones del Centro.
11. Incrementar la oferta anual de plazas disponibles y universidades participantes en el marco de los Programas de Movilidad de alumnos/as y profesores/as.
12. Participar en visitas y jornadas de Puertas Abiertas para difundir la oferta académica de la Facultad de Derecho entre los/as alumnos/as de Centros de Enseñanza Secundaria y otros grupos de interés.

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

1. Porcentaje de consultas resueltas en el plazo de 5 días.
2. Porcentaje de incidencias, reclamaciones o sugerencias respondidas dentro del plazo de 5 días hábiles desde su recepción.
3. Fecha de publicación del calendario de horarios y de exámenes en la web institucional de la Facultad.
4. Fecha de publicación de las Guías Docentes en la web institucional de la Facultad.
5. Porcentaje de titulaciones del Centro con Informe Anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional de la Facultad.
6. Porcentaje de títulos que celebran reuniones de planificación y coordinación docente semestralmente.
7. Variación anual del número de acuerdos y convenios de colaboración establecidos con centros externos para la realización de las prácticas externas.

8. Porcentaje y variación anual de alumnos/as que participan en las prácticas externas coordinadas por la Facultad de Derecho para sus titulaciones.

9. Tiempo de respuesta de las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos tramitadas en la Facultad de Derecho.

10. Porcentaje de titulaciones de la Facultad con indicadores de rendimiento publicadas en la web institucional.

11. Variación anual de plazas disponibles y universidades participantes dentro de los Programas de Movilidad del alumnado y del profesorado.

12. Número de eventos y jornadas con Centros de Enseñanza Secundaria y grupos de interés en los que participe la Facultad de Derecho anualmente.

C) Medidas de subsanación.

Los/as usuarios/as que consideren que la Facultad de Derecho 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 Derecho 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 de Calidad y Planificación de la Facultad de Derecho 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 Derecho 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.