

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 DERECHO
INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2011/2012

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2011/2012

1.- Descripción del Centro

Centro responsable:

Facultad de Derecho

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 www.upo.es/fder
- 2) Se ha enviado un folleto en formato papel a Colegios Profesionales y otros grupos de interés.

Órgano responsable de la Carta:

Decano de la Facultad de Derecho

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro:

Nombre y Apellidos	Sector/Cargo
Prof. Dr. Andrés Rodríguez Benot (Presidente)	Decano
Profª. Dra. Isabel V. Lucena Cid (Delegada del Decano)	Vicedecana de Calidad, Estrategia y NNTT
Profª. Dra. Mónica Arribas León	Profesora
Prof. Dr. César Hornero Méndez	Profesor
Profª. Dra. Macarena Guerrero Lebrón	Profesora
Prof. Dr. José Manuel Cortés Martín	Profesor
D. Rafael López Perera	Estudiante
D. José Miguel Martín Rodríguez	Egresado
D. Francisco García Hernández	PAS

Fecha de reunión de seguimiento:

19/2/2012

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 2011/2012	
Compromiso incumplido: Realizar reuniones de planificación y coordinación docente en cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Derecho con carácter semestral	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Definir las directrices que regulen las competencias y funciones de las comisiones de coordinación y planificación de los Centros	El Centro ha definido las competencias y funciones que han de asumir las comisiones de coordinación y planificación. Se ha realizado un cronograma de reuniones semestrales de las comisiones de coordinación docente por título (Enero y Junio 2012/2013). Dado que el anterior seguimiento de la Carta de servicios se realizó al final del curso pasado (2010/2011) aún no hemos realizado la primera de estas reuniones de las comisiones, prevista para Enero de 2013.
Compromiso incumplido: 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.□	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Coordinar el proceso de resolución de los expedientes de transferencia y reconocimiento de créditos con las áreas comprometidas, como el Área de Gestión de Grado, la Unidad de Centros y la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de la Facultad, para acercarnos al cumplimiento del compromiso adquirido.	Dentro de este proceso, en el que participan la Unidad de Centros, el Área de Gestión de Grados y el Centro, este último ha establecido, para la fase que le compete, un mecanismo de funcionamiento virtual para la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos que ha permitido agilizar la resolución de las solicitudes en un breve período de tiempo. Con ello, podemos afirmar que la Facultad de Derecho está cumpliendo con el compromiso de resolver en un plazo menor a 2 meses desde la fecha de presentación de la solicitud de reconocimiento de créditos.
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 2011-2012			
1. Compromiso: Responder todas las consultas de información recibidas a través de Web Institucional de la Facultad de Derecho en un plazo máximo de 5 días hábiles.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
El porcentaje de respuestas resueltas dentro del plazo estipulado es del 100% de las consultas recibidas (Registro de la Secretaría de la FDER).	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	
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			

2. Compromiso: Responder a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón de la Facultad en el plazo de 5 días hábiles.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
El porcentaje de respuestas resueltas dentro del plazo estipulado es del 100% de las consultas recibidas (Registro del Buzón de IRS PA07-E01 en el Gestor de Calidad Alfresco).	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	
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			
3. Compromiso: Divulgar el calendario de horarios y de exámenes de las titulaciones de la Facultad antes del inicio del curso académico.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Los horarios generales se publicaron el 28/06/2011 El calendario de exámenes se publicó el 03/10/2011 http://www.upo.es/fder/portada	ALTO/MEDIO	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
SÍ		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
NO		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
SÍ		
4. Compromiso:		
Divulgar las Guías Docentes de las titulaciones de la Facultad antes del inicio del curso académico.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)
Las Guías Docentes se publicaron el 27/07/2011 http://www.upo.es/fder/portada	ALTO/MEDIO	NO TOTALMENTE
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
SÍ		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
NO		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual

SI			
5. Compromiso: Difundir en la Web institucional de la Facultad los Informes Anuales de Seguimiento de Títulos			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
	Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
	Los Informes de seguimiento del Curso Académico 2010-11 están publicados en la Web Institucional de la Facultad de Derecho. http://www.upo.es/fder/portada	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	
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			
6. Compromiso: Realizar reuniones de planificación y coordinación docente en cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Derecho con carácter semestral			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
	Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
	No se han realizado reuniones durante el curso 2011-2012	BAJO	NO

Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):

Constituir las comisiones y realizar un cronograma de reuniones durante el curso académico 2012/2013

¿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
SI		Definir las directrices que regulen las competencias y funciones de las comisiones de coordinación y planificación del Centro y planificar cronograma de reuniones semestrales con cada uno de los títulos de la Facultad.

¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?

Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
SI		

7. Compromiso:

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.

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Se ha comunicado a la Fundación Universidad-Sociedad de la Universidad Pablo de Olavide las Instituciones que estarían dispuestas a colaborar con el Centro para que nuestros alumnos/as puedan realizar plazas en los mismos. Durante el curso académico 2012/13. La UPO a través de la Fundación ha firmado un volumen de 94 Convenios y Acuerdos de colaboración con centros externos.	ALTO	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
No	Los Centros no son los encargados de gestionar los acuerdos y convenios con las empresas e instituciones donde realizan las prácticas nuestros estudiantes, sino que es la Fundación Universidad-Sociedad. Por ello, creemos que sería mejor redactar el compromiso adaptándolo a las condiciones actuales en las que se	Supervisar 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

gestionan las prácticas externas.

¿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		

8. Compromiso: 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.	Reclamaciones recibidas por incumplimiento
---	---

Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
No tenemos datos de este compromiso dado que el periodo de prácticas comienza en el siguiente curso académico 2011-12		

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		

9. Compromiso: 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Se ha aumentado el tiempo en la resolución de los expedientes de transferencia y reconocimiento de créditos por lo que no se han cumplido los plazos establecidos en la Carta de Servicios. No obstante, la responsabilidad de este incumplimiento se debe en gran parte a la gestión administrativa de las áreas implicada en este proceso de resolución.	BAJO	NO	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
Coordinar el proceso de resolución de los expedientes de transferencia y reconocimiento de créditos con las áreas comprometidas, como el Área de Gestión Académica, la Unidad de Centros y la comisión de la Facultad, para acercarnos al cumplimiento del compromiso adquirido.			
¿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	
SI	La justificación se encuentra en el mal dato obtenido durante el curso académico que analizamos y la necesidad de mejorar este compromiso de cara al curso próximo.	Coordinar el proceso de resolución de los expedientes de transferencia y reconocimiento de créditos con las áreas comprometidas, como el Área de Gestión Académica, la Unidad de Centros y la comisión de la Facultad.	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
SI			
10. Compromiso: Difundir en la Web institucional de la Facultad los indicadores de rendimiento de las titulaciones del Centro			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA

Se encuentran publicados dos indicadores de rendimiento de las titulaciones de Grados del Centro en los Informes de seguimiento de los títulos, publicado en la Web Institucional de la Facultad de Derecho, <http://www.upo.es/fder/portada>

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

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

11. Compromiso:

Incrementar la oferta anual de plazas disponibles y universidades participantes en el marco de los Programas de Movilidad de alumnos/as y profesores/as

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador

Valor alcanzado

¿Se cumple el compromiso? (Si/No)

NINGUNA

El incremento plazas ofertadas es del 24,16 % (29 plazas más) , 120 en el curso 2011-2012
El incremento de universidades es del 23,6 % (9 universidades más), 38 en el curso 2011-2012.

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

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			
12. Compromiso: 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
	Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
	Se ha participado en diversas acciones de orientación al estudiante de Centros de Secundaria y otros grupos de interés. El informe de estas acciones se encuentra recogido en el PC05-E01, publicado en el Gestor de Calidad Alfresco.	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	
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			

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):	

