

El horario de atención al público en información presencial y telefónica en las oficinas administrativas del centro será:

Lunes a viernes laborables: De 9.00 a 15.00 horas.

El Centro Universitario San Isidoro pretende ser una Institución de referencia en el ámbito universitario que presta un servicio a la sociedad en la docencia e investigación, con una clara apuesta por el fomento de la cultura emprendedora, creatividad, movilidad, innovación e internacionalización de los alumnos/as, favoreciendo con ello su inserción y desarrollo profesional, así como la formación a lo largo de toda su vida.



## SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien por escrito cumplimentando la instancia correspondiente ante el Registro General del Centro Universitario San Isidoro, así como en el Buzón físico establecido al efecto en las dependencias administrativas del Centro o vía Web a través del Buzón virtual establecido en la Web institucional del Centro:

[http://www.centrosanidoro.es/?page\\_id=1435](http://www.centrosanidoro.es/?page_id=1435).

-La Comisión de Garantía Interna del Centro llevará el control de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Centro Universitario San Isidoro, así como de las medidas que se planteen para su subsanación.

En el plazo máximo de quince días hábiles se notificará a quien hizo la sugerencia o reclamación, las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

-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.



## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS/AS



### DERECHOS

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se gestionen en este centro de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información relacionada con todos los procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Tratar sus datos personales con las garantías establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

### OBLIGACIONES

1. Cumplir las obligaciones derivadas de la normativa y demás disposiciones vigentes.

## PLANO DE SITUACIÓN



## DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

### DIRECCIONES POSTAL, TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA

Dirección:  
Avenida Leonardo da Vinci, 17B, Isla de la Cartuja  
(41092, Sevilla)

Teléfono: 954 467 008  
Fax: 954 467 025

Dirección de internet:  
<http://www.centrosanidoro.es>

Correo electrónico:  
[info@centrosanidoro.es](mailto:info@centrosanidoro.es) / [direccion@centrosanidoro.es](mailto:direccion@centrosanidoro.es)

### FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Líneas de autobuses urbanos:  
-Desde Sevilla capital: Líneas C1 y C2.  
Información: <http://www.tussam.es>

-Desde el área metropolitana:  
Estación de autobuses Plaza de Armas.

-Carril Bici: Acceso mediante Carril Bici y Acceso Bici.  
Información:  
<http://www.sevilla.org/sevillaenbici/pdf/Redcarril/Itinerario7.pdf>

-Cercanías Renfe: Apeadero Cartuja

# CARTA DE SERVICIOS





La misión del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, es la de actuar como un espacio educativo de formación superior teniendo asignada la gestión, de forma sistemática, eficiente, y en un contexto de calidad, de todos los programas formativos correspondientes a las titulaciones que ofrece, así como los servicios vinculados al desarrollo de la actividad docente que se recogen en la presente Carta de Servicios.



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### SERVICIOS DOCENTES

1. Proporcionar atención e información personalizada a los distintos usuarios/as en el ámbito académico.
2. Gestión del Buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro.
3. Programación y seguimiento de las enseñanzas de las titulaciones del Centro.
4. Elaboración y difusión del calendario académico del Centro.
5. Elaboración y difusión de los horarios de las titulaciones del Centro.
6. Publicitar el lugar y la hora de celebración de los exámenes ajustándose a lo dispuesto en el calendario de exámenes aprobado en el Centro para cada curso académico.
7. Difusión en la web del Centro de la parte general de las Guías Docentes de todas las asignaturas de las distintas titulaciones del Centro.
8. Difusión de los informes anuales de Seguimiento de los Títulos.
9. Gestión de recursos para la docencia en las titulaciones del Centro.
10. Participación y organización de acciones de comunicación con los grupos de interés del Centro.
11. Transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones del Centro.
12. Promover prácticas externas en empresas en las titulaciones del Centro.
13. Promover y participar en eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones del Centro. ALUMNOS -PDI -PAS
14. Promover nuevos acuerdos con universidades extranjeras en el marco de la movilidad.

### SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

15. Gestión académica: Gestión de la matriculación de los/as estudiantes de nuevo ingreso y alumnos/as que continúan estudios, así como de su expediente.
16. Biblioteca: Facilitar el servicio de biblioteca, comprensivo del uso de instalaciones, y acceso a los recursos bibliográficos de la misma.
17. Investigación: Gestión de ayudas con financiación presupuestaria propia, a través del Plan Propio de Investigación o de convocatorias específicas y especiales, para potenciar la actividad investigadora en el Centro Universitario San Isidoro.
18. Secretaría General: Redactar y custodiar las actas de las sesiones de los órganos colegiados del Centro en los que actúe; coordinar el servicio de asesoría jurídica del Centro; elaborar proyectos de normativa; dirigir el registro Central del Centro; expedir documentos y certificaciones que corresponda.
19. Formación: Desarrollo de actividades formativas para PDI.
20. Desarrollo de actividades formativas para PAS.
21. Comunicación: Desarrollo de la actividad de comunicación del Centro a través de sus distintos medios y soportes.
22. Servicio de informática y TIC: Prestación del servicio de informática y tecnología de la información.
23. Planificación, análisis y calidad: Apoyo técnico y emisión de informes, en los procesos de implantación, evaluación y seguimiento de los Planes de Mejora y Sistemas Garantía Interna de Calidad del Centro.
24. Administración y Servicios: Prestación del servicio de información administrativa de carácter general sobre el Centro. Atención e información al público.

### COMPROMISOS DOCENTES

1. Dar respuesta a todas las solicitudes de información académica que llegan a través del buzón de información general de la web y del correo electrónico de información del Centro en un tiempo máximo de 5 días hábiles.
  2. Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias en un plazo de 15 días hábiles.
  3. Realizar dos reuniones de programación y seguimiento de las enseñanzas en cada uno de los títulos gestionados por el Centro por cada semestre.
  4. Elaborar y difundir el calendario académico del Centro antes del inicio del período de matriculación, en la web del Centro.
  5. Elaborar y difundir los horarios de las titulaciones del Centro antes del período de matriculación de los estudiantes, en la <http://centrosanidoro.es> del Centro.
  6. Publicitar el lugar y la hora de celebración de los exámenes en las titulaciones del Centro, cada curso académico, al menos diez días antes del inicio del período de exámenes.
  7. Garantizar la publicación de la parte general de las Guías Docentes de todas las asignaturas en la web del Centro, antes del inicio del curso.
  8. Publicar anualmente en la página web del Centro los informes anuales de Seguimiento de Títulos antes del 15 de enero.
  9. Garantizar la publicación de aulas y espacios para actividades académicas, antes del inicio oficial del curso académico, en la web del Centro.
  10. Participar en, al menos, 120 eventos, visitas y jornadas de Puertas Abiertas para difundir la oferta académica del Centro entre los alumnos/as de Centros de Enseñanza Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y otros grupos de interés.
  11. Resolver las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos por la Comisión de Transferencia y Reconocimiento del Centro en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud por parte de la Comisión.
  12. Incrementar la oferta anual de empresas disponibles para prácticas externas.
  13. Participar en la organización de al menos cuatro eventos al año dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones.
  14. Incrementar la oferta anual de plazas y universidades disponibles, dentro del marco de la movilidad.
- ### COMPROMISOS ADMINISTRATIVOS
15. Gestión académica: Atender anualmente un 90% de demandas relativas a matriculación de los estudiantes sin incidencias y/o reclamaciones.

16. Biblioteca: Obtener una puntuación de 3 sobre 5, en las encuestas de satisfacción de los usuarios acerca del servicio de biblioteca.
17. Investigación: Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación (PPI) una vez resueltas, en un plazo máximo de 8 días hábiles.
18. Secretaría General: Redactar las actas de las sesiones de los órganos colegiados del Centro en los que actúe, en un plazo máximo de quince días hábiles posteriores a su celebración.
19. Formación: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PDI sobre el programa de formación.
20. Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.
21. Comunicación:
  - 21.1. Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.
  - 21.2. Incrementar la interacción de los usuarios mediante la actualización de los canales institucionales del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales.
22. Servicios de informática y TIC: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del Servicio de informática y TIC.
23. Planificación, análisis y calidad:
  - 23.1. Elaborar el informe de perfil de nuevo ingreso antes del 30 de enero de cada año.
  - 23.2. Elaborar los Informes de Satisfacción de los Grupos de Interés con el Centro y sus Títulos de Grado antes del 30 de noviembre de cada año.
24. Administración y Servicios. Obtener una puntuación mínima de 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción a los usuarios sobre la atención y profesionalidad del personal de administración y servicios.



## INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores asociados a los compromisos, cuyo seguimiento tiene carácter anual, están publicados en: B.O.J.A nº195, 6 de Octubre 2015



## ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro, es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta.