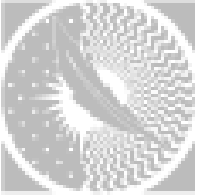


UNIVERSIDAD  
**PABLO  
OLAVIDE**  
SEVILLA



Adscrito

**SAN ISIDORO**  
CENTRO UNIVERSITARIO

**CARTA DE SERVICIOS  
DEL CENTRO UNIVERSITARIO SAN ISIDORO**

---

INFORME DE SEGUIMIENTO AÑO 2014/2015

## INFORME DE SEGUIMIENTO AÑO 2014/2015

### 1.- Descripción del Centro

**Centro responsable:**

**Publicación en BOJA:** BOJA nº 195, 6 de octubre de 2015

**Divulgación:**

En la web institucional del Centro Universitario San Isidoro se ha habilitado una sección específica para la divulgación de todo lo referente a la Carta de Servicios, cuyo enlace directo es: [http://www.centrosanisidoro.es/?page\\_id=2766](http://www.centrosanisidoro.es/?page_id=2766)

Esta sección incluye: Carta de Servicios original completa (BOJA nº 195, 6 de octubre de 2015), así como los informes de seguimiento que se vayan emitiendo.

**Órgano responsable de la Carta:**

**Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro San Isidoro:**

Nombre y Apellidos	Puesto
D. Diego Gálvez Ochoa.	Representante del órgano de administración
D. Cayetano Medina Molina	Director del Centro
D <sup>a</sup> . Consuelo Camacho Pereira	Subdirectora de Calidad del Centro
D. Raúl Sequera Díaz	Subdirector de Investigación del Centro
D. Juan Ángel Jódar Marín	Director de Unidad Docente
D. Rodrigo Siles Acuña	Representante del PDI
D <sup>a</sup> . M <sup>o</sup> Luisa Notario de la Rocha	Representante del PDI
D <sup>a</sup> . Maria Elena Narváez Rodriger	Representante del PAS
D <sup>a</sup> . Beatriz Matos Contreras	Representante de los alumnos

**Fecha de reunión de seguimiento:** 22/12/2015

### 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 EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN EL CURSO 2014-2015	
No se realiza informe de seguimiento por ser el curso 2014/2015 el que comienza la impartición de los Grados en el Centro.	
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 2014-2015			
Compromiso 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Media del tiempo transcurrido entre la recepción de un correo y su respuesta.	1 DÍA	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 2014-2015			
Compromiso 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Media de tiempo transcurrido entre la recepción de la incidencia, reclamación o/y sugerencia y su respuesta.	No hay incidencias, reclamaciones ni sugerencias.		
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 2014-2015			
Compromiso 3: Realizar dos reuniones de programación y seguimiento de las enseñanzas en cada uno de los títulos gestionados por el Centro por cada semestre.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Porcentaje de títulos que celebran dos reuniones de programación y seguimiento de las enseñanzas por cada semestre.	100%	SI	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa )	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	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			
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015</b>			
Compromiso 4: Elaborar y difundir el calendario académico del Centro antes del inicio del período de matriculación en la web del Centro,			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>
Fecha de publicación del calendario académico del Centro en la web.	Publicación calendario: 30/7/ 2014  Inicio período de matrícula: 14/7/ 2014	NO	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
Elaborar y publicar el calendario académico del Centro en la web con antelación suficiente, siempre antes del inicio del período de matrícula.			
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		
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015</b>		
Compromiso 5: Elaborar y difundir los horarios de las titulaciones del Centro antes del período de matriculación de los estudiantes, en la web del Centro.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso ? (SI/NO)</b>
Fecha de publicación de los horarios de las titulaciones en la web del Centro.	Publicación horarios: 25/9/2014  Inicio período de matrícula: 14/7/2014	NO
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		

<b>Adelantar la fecha de publicación de los horarios de las titulaciones en la web del Centro.</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
NO			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
SI			
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015</b>			
Compromiso 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.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>
Porcentaje de exámenes para los que se ha publicado el lugar y hora de celebración en cada titulación del Centro, en cada curso académico, al menos diez días antes del	100%	SI	

inicio del período de exámenes.			
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
NO			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
SI			

<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015</b>			
Compromiso 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.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso?</b>	<b>NINGUNA</b>

		(SI/NO)	
Porcentaje de Guías Docentes de las titulaciones del Centro publicadas en la web al menos una semana antes del inicio del semestre en que se imparte cada asignatura.	100%	SI	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
SI			
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015</b>			
Compromiso 8: Publicar anualmente en la página web del Centro los Informes anuales de seguimiento de Títulos antes del 15 de enero.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA	
Porcentaje de titulaciones con Informe Anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional del Centro.		No procede			
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>					
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>					
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)		Propuesta de modificación del compromiso actual		
SI					
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>					
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)		Propuesta de mejora del compromiso actual		
NO					
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>					
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)		Propuesta de modificación del indicador actual		
SI					
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015</b>					

Compromiso 9: Garantizar la publicación de aulas y espacios para actividades académicas, antes del inicio oficial del curso académico, en la web del Centro.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>
Fecha de publicación de aulas y espacios para actividades académicas en la web del Centro.	Publicación: 25/9/2014  Comienzo curso; 29/9/2014	SI	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
NO			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	

SI			
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015			
Compromiso 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Número de eventos y jornadas con Centros de Enseñanza Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y grupos de interés en los que participa el Centro.	155	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 2014-2015			
Compromiso 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Tiempo medio de resolución de las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos.	4 DÍAS	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			
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015</b>			
Compromiso 12: Incrementar la oferta anual de empresas disponibles para prácticas externas.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>
Variación anual del número de plazas ofertadas para la realización de prácticas externas.	No procede		
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
¿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			
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015</b>			
Compromiso 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>
Número de eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones.	6	SI	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
¿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 2014-2015			
Compromiso 14: Incrementar la oferta anual de plazas y universidades disponibles, dentro del marco de la movilidad.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)
Variación anual de plazas y universidades disponibles, dentro del marco de la movilidad.		No procede	
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 2014-2015			
Compromiso 15: Gestión académica: Atender anualmente un 80% de demandas relativas a matriculación de los estudiantes sin incidencias y/o reclamaciones.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Gestión académica: Número de incidencias y/o reclamaciones recibidas anualmente acerca de demandas relativas a la matriculación de los estudiantes en el buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro.	No hay incidencias en el buzón relativas a matriculación		
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 negativa)	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 2014-2015			
Compromiso 16: Biblioteca: Obtener una puntuación de 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción de los usuarios acerca del servicio de biblioteca.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)
Biblioteca: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios acerca del servicio de biblioteca.		3,63	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			
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015</b>			
Compromiso 17: Investigación: Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
<b>Indicador</b>		<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>
Tiempo medio de comunicación a los interesados/as de las concesiones y/o denegaciones de ayudas del Personal Docente e Investigador.		No procede	<b>NINGUNA</b>
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			

¿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 negativa)	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			
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015</b>			
Compromiso 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	<b>NINGUNA</b>
Tiempo medio de elaboración de las actas de las sesiones de los órganos colegiados en los que actúa.	8,6 días hábiles	SI	

<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
NO			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
SI			
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015</b>			
Compromiso 19: Formación: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PDI sobre el programa de formación.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>
Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del	<b>4,12</b>	<b>SI</b>	



PDI con el programa de formación.			
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
NO			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
SI			
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015</b>			
Compromiso 20: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>

Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.		3,71	SI	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>				
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>				
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>		
SI				
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>				
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>		
NO				
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>				
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>		
SI				

<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-2015</b>	
Compromiso 21: 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	Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Isidoro en las redes sociales.			
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Comunicación: 21.1. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.  21.2. Variación anual del número de seguidores del perfil institucional del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales.	21.1: 4,29  21.2: de 0 a 407 18/6/2014-- 18/6/2015	SI  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 negativa)	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 2014-2015		
Compromiso 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.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)
Servicios de informática y TIC: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del Servicio de informática y TIC.	4,03	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 2014-2015			
Compromiso 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Planificación, análisis y calidad: 23.1. Fecha de elaboración de perfil de nuevo ingreso. 23.2. Fecha de elaboración de los Informes de Satisfacción de los Grupos de Interés con los Centros y sus Títulos de Grado.	23.1: 30/1/2015  23.2: 25/7/2015	SI  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 2014-2015			
Compromiso 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Administración y Servicios: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción a los usuarios sobre la atención y profesionalidad del personal de administración y servicios.	4,45	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): <b>NO</b>	
Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de nuevo Servicio
	Propuesta de Compromiso/s asociados/s
	Propuesta de Indicador/es asociado/s

¿Debe eliminar un Servicio? (SI/NO): <b>NO</b>	
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 2015-2016**

<b>SERVICIO</b>	
1. Proporcionar atención e información personalizada a los distintos usuarios/as en el ámbito académico.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Compromiso 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.	Media del tiempo transcurrido entre la recepción de un correo y su respuesta.
<b>SERVICIO</b>	



2. Gestión del Buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Compromiso 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.	Media de tiempo transcurrido entre la recepción de la incidencia, reclamación o/y sugerencia y su respuesta.
<b>SERVICIO</b>	
3. Programación y seguimiento de las enseñanzas de las titulaciones del Centro.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Compromiso 3: Realizar dos reuniones de programación y seguimiento de las enseñanzas en cada uno de los títulos gestionados por el Centro por cada semestre.	Porcentaje de títulos que celebran dos reuniones de programación y seguimiento de las enseñanzas por cada semestre.
<b>SERVICIO</b>	
4. Elaboración y difusión del calendario académico del Centro.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Compromiso 4: Elaborar y difundir el calendario académico del Centro antes del inicio del período de matriculación en la web del Centro.	Fecha de publicación del calendario académico del Centro en la web.
<b>SERVICIO</b>	
5. Elaboración y difusión de los horarios de las titulaciones del Centro.	

COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Compromiso 5: Elaborar y difundir los horarios de las titulaciones del Centro antes del período de matriculación de los estudiantes, en la web del Centro.	Fecha de publicación de los horarios de las titulaciones en la web del Centro.
<b>SERVICIO</b>	
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.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Compromiso 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.	Porcentaje de exámenes para los que se ha publicado el lugar y hora de celebración en cada titulación del Centro, en cada curso académico, al menos diez días antes del inicio del período de exámenes.
<b>SERVICIO</b>	
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.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Compromiso 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.	Porcentaje de Guías Docentes de las titulaciones del Centro publicadas en la web al menos una semana antes del inicio del semestre en que se imparte cada asignatura.
<b>SERVICIO</b>	
8. Difusión de los informes anuales de Seguimiento de los Títulos.	

COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Compromiso 8: Publicar anualmente en la página web del Centro los Informes anuales de seguimiento de Títulos antes del 15 de enero.	Porcentaje de titulaciones con Informe Anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional del Centro.
<b>SERVICIO</b>	
9. Gestión de recursos para la docencia en las titulaciones del Centro.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Compromiso 9: Garantizar la publicación de aulas y espacios para actividades académicas, antes del inicio oficial del curso académico, en la web del Centro.	Fecha de publicación de aulas y espacios para actividades académicas en la web del Centro.
<b>SERVICIO</b>	
10. Participación y organización de acciones de comunicación con los grupos de interés del Centro.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Compromiso 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.	Número de eventos y jornadas con Centros de Enseñanza Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y grupos de interés en los que participa el Centro.
<b>SERVICIO</b>	
11. Transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones del Centro.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

Compromiso 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.	Tiempo medio de resolución de las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos.
<b>SERVICIO</b>	
12. Promover prácticas externas en empresas en las titulaciones del Centro.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Compromiso 12: Incrementar la oferta anual de empresas disponibles para prácticas externas.	Variación anual del número de plazas ofertadas para la realización de prácticas externas.
<b>SERVICIO</b>	
13. Promover y participar en eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones del Centro.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Compromiso 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.	Número de eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones.
<b>SERVICIO</b>	
14. Promover nuevos acuerdos con universidades extranjeras en el marco de la movilidad.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Compromiso 14: Incrementar la oferta anual de plazas y	Variación anual de plazas y universidades disponibles, dentro del

universidades disponibles, dentro del marco de la movilidad.	marco de la movilidad.
<b>SERVICIO</b>	
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.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Compromiso 15: Gestión académica: Atender anualmente un 80% de demandas relativas a matriculación de los estudiantes sin incidencias y/o reclamaciones.	Gestión académica: Número de incidencias y/o reclamaciones recibidas anualmente acerca de demandas relativas a la matriculación de los estudiantes en el buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro.
<b>SERVICIO</b>	
16. Biblioteca: Facilitar el servicio de biblioteca, comprensivo del uso de instalaciones, y acceso a los recursos bibliográficos de la misma.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Compromiso 16: Biblioteca: Obtener una puntuación de 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción de los usuarios acerca del servicio de biblioteca.	Biblioteca: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios acerca del servicio de biblioteca.
<b>SERVICIO</b>	
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.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Compromiso 17: Investigación: Comunicar las concesiones y/o	Tiempo medio de comunicación a los interesados/as de las concesiones y/o denegaciones de ayudas del Personal Docente e

denegaciones del Plan Propio de Investigación	Investigador.
<b>SERVICIO</b>	
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.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Compromiso 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.	Tiempo medio de elaboración de las actas de las sesiones de los órganos colegiados en los que actúa.
<b>SERVICIO</b>	
19. Formación: Desarrollo de actividades formativas para PDI.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Compromiso 19: Formación: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PDI sobre el programa de formación.	Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.
<b>SERVICIO</b>	
20. Desarrollo de actividades formativas para PAS.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Compromiso 20: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de	Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con

formación.	el programa de formación.
<b>SERVICIO</b>	
21. Comunicación: Desarrollo de la actividad de comunicación del Centro a través de sus distintos medios y soportes.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
<p>Compromiso 21:</p> <p>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.</p> <p>21.2. Incrementar la interacción de los usuarios mediante la actualización de los canales institucionales del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales.</p>	<p>Comunicación: 21.1. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.</p> <p>21.2. Variación anual del número de seguidores del perfil institucional del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales.</p>
<b>SERVICIO</b>	
22. Servicio de informática y TIC: Prestación del servicio de informática y tecnología de la información.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Compromiso 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.	Servicios de informática y TIC: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del Servicio de informática y TIC.
<b>SERVICIO</b>	
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 de Garantía Interna de Calidad del Centro.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
<p>Compromiso 23: Planificación, análisis y calidad:</p> <p>23.1. Elaborar el informe de perfil de nuevo ingreso antes del 30 de enero de cada año.</p> <p>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.</p>	<p>Planificación, análisis y calidad:</p> <p>23.1. Fecha de elaboración de perfil de nuevo ingreso.</p> <p>23.2. Fecha de elaboración de los Informes de Satisfacción de los Grupos de Interés con los Centros y sus Títulos de Grado.</p>
SERVICIO	
24. Administración y Servicios: Prestación del servicio de información administrativa de carácter general sobre el Centro. Atención e información al público (telefónica, presencial y telemática).	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Compromiso 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.	Administración y Servicios: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción a los usuarios sobre la atención y profesionalidad del personal de administración y servicios.