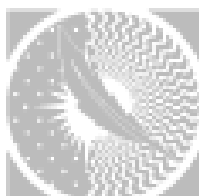



UNIVERSIDAD
**PABLO
OLAVIDE**
SEVILLA



Adscrito

**SAN ISIDORO**
CENTRO UNIVERSITARIO

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO SAN ISIDORO

INFORME DE SEGUIMIENTO AÑO 2016/2017

Aprobado en Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro de 6 de febrero de 2018

INFORME DE SEGUIMIENTO AÑO 2016/2017

1.- Descripción del Centro

Centro responsable: Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

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://centrosanisidoro.es/calidad/carta-de-servicios/>

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

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. Subdirector de Investigación
D ^a . Consuelo Camacho Pereira	Subdirectora de Calidad
D. Raúl Sequera Díaz	Director de Unidad Docente
D. Rodrigo Siles Acuña	Representante del PDI
D ^a . M ^a Luisa Notario de la Rocha	Representante del PDI
D ^a . María Elena Narváez Roediger	Representante del PAS
Delegado del Centro: D. Antonio José González Hernández	Representante de los alumnos

Fecha de reunión de seguimiento: 6 de febrero 2018

2.- Documentación analizada para el Seguimiento

- Indicadores.
- Libro de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias del Centro.
- Informe Director Académico del Grado
- Informe Dirección de Comunicación y Relaciones externas

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

SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PROPUESTAS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN EL CURSO 2015-2016	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
<p>Elaborar y publicar el calendario académico del Centro en la web con antelación suficiente, siempre antes del inicio del período de matrícula.</p> <p>Adelantar la fecha de elaboración, aprobación y publicación de los horarios de las titulaciones en la web del Centro.</p> <p>Intensificar las actuaciones del Servicio de Movilidad del Centro, así como los contactos con la Universidad Pablo de Olavide, en aras de incrementar la oferta anual de plazas y universidades disponibles, dentro del marco de la movilidad, en todos los Grados, para el curso 2016-2017.</p> <p>Incremento de los recursos. Mejora en la distribución de las zonas de biblioteca.</p>	<p>Se han publicado antes de la fecha de matrícula el calendario académico y horarios para el curso 2016-2017.</p> <p>Se ha incrementado la oferta anual de plazas y universidades disponibles en el marco de la movilidad, en todos los Grados.</p> <p>Se han incrementado los recursos bibliográficos en todos los Grados, y se ha reorganizado la disposición de la biblioteca.</p>

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

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
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.	2 días.	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 2016-2017			
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 en el buzón IRS.	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	
SI	El buzón pasa a denominarse Buzón de Incidencia, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (IRSF)	Redacción: Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias que llegan al buzón de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, en un plazo de 15 días hábiles.	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

NO	Cambio de redacción derivado de la modificación de la denominación del buzón.	Media de tiempo transcurrido entre la recepción de la incidencia, reclamación, sugerencia y/o felicitación, y su respuesta.	
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
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.	<p style="text-align: center;">100%</p> <p style="text-align: center;">Todos los títulos han cumplido el compromiso.</p> <p style="text-align: center;">Reuniones:</p> <p style="text-align: center;">-Grado Derecho:</p> <p style="text-align: center;">Programación</p> <p style="text-align: center;">22/09/2016</p> <p style="text-align: center;">27/09/2016</p> <p style="text-align: center;">03/02/ 2017</p> <p style="text-align: center;">Seguimiento</p> <p style="text-align: center;">22/11/2016</p> <p style="text-align: center;">01/02/2017</p> <p style="text-align: center;">23/03/2017</p> <p style="text-align: center;">24/03/2017</p> <p style="text-align: center;">12/06/2017</p> <p style="text-align: center;">03/07/2017</p> <p style="text-align: center;">-Grado</p>	Sí	

	<p>Administración y dirección de empresas:</p> <p>Programación</p> <p>22/09/2016</p> <p>07/10/2016</p> <p>24/01/2017.</p> <p>Seguimiento/evaluación:</p> <p>21/11/2016</p> <p>31/01/2017</p> <p>21/03/2017</p> <p>13/06/2017</p> <p>04/07/2017</p> <p>-Grado Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.</p> <p>Programación</p> <p>22/09/2016</p> <p>29/09/2016</p> <p>24/01/2017</p> <p>25/01/2017</p> <p>Seguimiento/evaluación:</p> <p>28/11/2016</p> <p>29/11/2016</p> <p>22/03/2017</p>		
--	--	--	--

	<p>30/03/2017 12/06/2017 13/06/2017 03/07/2017 -Grado Comunicación: Programación: 05/10/2016 27/01/2017 Seguimiento/evaluación: 24/11/2016 01/02/2017 23/03/2017 12/06/2017 -Grado Comunicación Digital: Programación: 05/10/2016 27/01/2017 Seguimiento/evaluación: 24/11/2016 01/02/2017 23/03/2017 12/06/2017</p>		
--	--	--	--

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	
NO	Mejora de redacción	Realizar dos reuniones, una de programación y otra de seguimiento de las enseñanzas, en cada uno de los Grados del Centro, en cada semestre.	
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
SI	Mejora de redacción	Porcentaje de títulos que celebran al menos, dos reuniones, una de programación y otra de seguimiento de las enseñanzas, por cada semestre.	
¿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 2016-2017			
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
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)

Fecha de publicación del calendario académico del Centro en la web.		Publicación calendario: 14/07/2016 Inicio período de matrícula: 15/07/2016	SÍ	NINGUNA
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 2016-2017				
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	
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso?	NINGUNA

		(SI/NO)	
Fecha de publicación de los horarios de las titulaciones en la web del Centro.		Publicación horarios en todos los Grados : 14/07/2016 Inicio período de matrícula: 15/07/2016	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 2016-2017			
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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso?	NINGUNA

		(SI/NO)	
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.		100% en cada una de las titulaciones	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	
NO	Mejora y simplificación de redacción.	Publicitar el lugar y la hora de celebración de los exámenes en cada una de las titulaciones del Centro, al menos diez días antes de la fecha del examen.	
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
SI	Mejora y simplificación de redacción. Por un lado, como el seguimiento se hace respecto al curso académico, resulta redundante la referencia al mismo. Por otro lado, la normativa de evaluación, prevé la publicación con una antelación mínima de cinco días hábiles respecto de la fecha del examen, por ello, aunque el compromiso se amplía a diez días, se toma la misma referencia, la fecha del examen.	Publicitar el lugar y la hora de celebración de los exámenes en cada una de las titulaciones del Centro, al menos diez días antes de la fecha del examen.	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
NO	Mejora y simplificación de redacción, en línea con la propuesta del compromiso.	Porcentaje de exámenes para los que se ha publicado el lugar y hora de celebración, en cada titulación del Centro, al menos diez días antes de la fecha del examen.	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
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% en todas las titulaciones.	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	
NO	Referir el compromiso a la publicación de las Guías Docentes, con carácter previo al inicio del período de matrícula. para garantizar en mayor medida la transparencia e información.	Garantizar la publicación de la parte general de las Guías Docentes de todas las asignaturas de las distintas titulaciones en la web del Centro, antes del inicio del período de matrícula.	
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
SI	Referir el compromiso a la publicación de las Guías Docentes, con carácter previo al inicio del período de matrícula, para garantizar en mayor medida la transparencia e información. Cambio de redacción.	Garantizar la publicación de la parte general de las Guías Docentes de todas las asignaturas de las distintas titulaciones en la web del Centro, antes del inicio del período de matrícula.	
¿Siguiendo siendo adecuada la actual definición del indicador?			

SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
NO	Adaptación a la redacción propuesta del compromiso.	Porcentaje de Guías Docentes de las asignaturas de las titulaciones del Centro, publicadas en la web del Centro, antes del inicio del período de matrícula.
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017		
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)
Porcentaje de titulaciones con Informe Anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional del Centro.	0% de titulaciones con Informe Anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional del Centro a 15 de enero. Publicación: 07/02/2018	Se retrasa la publicación, debido a que la aprobación de tales Informes ha tenido lugar en fecha posterior a 15 de enero (Comisión de garantía interna de calidad de 6 de febrero de 2018).
NINGUNA		
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		
Adelantar los trabajos para la aprobación del autoinforme de seguimiento en todos los Grados como máximo en el mes de diciembre.		
¿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 2016-2017		
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
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)
Fecha de publicación de aulas y espacios para actividades académicas en la web del Centro.	Para todas las Titulaciones del Centro se cumple el compromiso, si bien, en los Grados de Comunicación y Comunicación Digital, se reubicaron las aulas de primer curso tras una semana de comienzo del curso, atendiendo al número final de alumnos	Parcialmente cumplido.
		NINGUNA

	matriculados.		
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 2016-2017			
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.	Total de acciones de captación: 223 (Informe Dirección de Comunicación y Relaciones)	SI	

	Externas)		
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 2016-2017			
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.	10.2. días (Cómputo realizado desde que se dispone de la documentación)	SI	

	completa, hasta la fecha de la resolución)		
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 2016-2017			
Compromiso 12: Incrementar la oferta anual de empresas disponibles para prácticas externas.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Variación anual del número de plazas ofertadas para la realización de prácticas externas.	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 2016-2017			
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
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Número de eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones.	Grado en Comunicación//Grado en Comunicación Digital (15 acciones) Grado en Ciencias de la Actividad Física	SI	

	y del Deporte (6 acciones)		
	Grado en Derecho (4 acciones)		
	Grado en Dirección y Administración de empresas (1 acción)		
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 2016-2017			
Compromiso 14: Incrementar la oferta anual de plazas y universidades disponibles, dentro del marco de la movilidad.		Reclamaciones incumplimiento	recibidas por

Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Variación anual de plazas y universidades disponibles, dentro del marco de la movilidad.	Plazas: Grado en Derecho: 6 Grado en Administración y Dirección de Empresas: 8 Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte: 4 Grado en Comunicación/ Grado en Comunicación Digital/ Doble Grado: 10	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 2016-2017			
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.	0	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 2016-2017		
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.	<p>Grado en Administración y Dirección de Empresas: ALUMNOS: 3,49 PDI: 3,38</p> <p>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte: ALUMNOS: 2,97 PDI: 3,56</p> <p>Grado en Comunicación ALUMNOS: 3,43 PDI: 4,22</p> <p>Grado en</p>	<p>Según los Grados. Se cumple en todos, menos en la valoración de los alumnos del Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, y en la valoración del profesorado en el Grado en Derecho, si bien los valores obtenidos son muy cercanos al 3.</p>
		NINGUNA

	Comunicación Digital ALUMNOS: 3.42 PDI: 4,23 Grado en Derecho ALUMNOS: 3,86 PDI: 2,75		
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
Adquisición de más recursos bibliográficos, especialmente en los Grados de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, y de Derecho. Reforzar el acceso a los recursos on line de la Universidad Pablo de Olavide. Contratación de una persona más en biblioteca.			
¿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 2016-2017			

Compromiso 17: Investigación: Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Tiempo medio de comunicación a los interesados/as de las concesiones y/o denegaciones de ayudas del Personal Docente e Investigador.	3 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	
NO	Es preciso fijar una temporalidad a las concesiones, para que el indicador tenga sentido.	Investigación: Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación en un máximo de quince días hábiles.	
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
SI	Es preciso fijar una temporalidad a las concesiones, para que el indicador tenga sentido.	Investigación: Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación en un máximo de quince días hábiles.	
¿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 2016-2017			
Compromiso 18: Secretaría General: Redactar las actas de las sesiones de los órganos colegiados del Centro en los que			Reclamaciones recibidas por

actúe, en un plazo máximo de quince días hábiles posteriores a su celebración.			incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Tiempo medio de elaboración de las actas de las sesiones de los órganos colegiados en los que actúa.	12 días hábiles	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 2016-2017			
Compromiso 19: Formación: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PDI sobre el programa de formación.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA

<p>Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.</p>	<p>Grado en Administración y Dirección de Empresas: PDI: 3,86</p> <p>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte: PDI: 3,43</p> <p>Grado en Comunicación: PDI: 4,06</p> <p>Grado en Comunicación Digital: PDI: 4,27</p> <p>Grado en Derecho: PDI: 3.50</p>	<p>SI</p>	
<p>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</p>			
<p>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</p>			
<p>SI/NO</p>	<p>Justificación (en caso de respuesta negativa)</p>	<p>Propuesta de modificación del compromiso actual</p>	
<p>SI</p>			
<p>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</p>			
<p>SI/NO</p>	<p>Justificación (en caso de respuesta negativa)</p>	<p>Propuesta de mejora del compromiso actual</p>	

NO			
¿Siguiendo 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 2016-2017			
Compromiso 20: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.	PAS:4.09	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			
¿Siguiendo 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 2016-2017

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 Isidoro en las redes sociales.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	
<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>	<p>21.1</p> <p>PAS: 4,27</p> <p>Grado en Administración y Dirección de Empresas:</p> <p>ALUMNOS: 3,88</p> <p>PDI: 4,33</p> <p>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte:</p> <p>ALUMNOS: 3,45</p> <p>PDI: 4,33</p> <p>Grado en Comunicación</p>	SI	NINGUNA

	<p>ALUMNOS: 3,97 PDI: 4,65 Grado en Comunicación Digital ALUMNOS: 4,13 PDI: 4,87 Grado en Derecho ALUMNOS: 4,34 PDI: 4</p> <p>21.2</p> <p>Facebook: De 646 a 1.147 “me gusta”.</p> <p>Twenti: No se ha continuado con esta red social.</p> <p>Instagram: De 0 a 290 seguidores.</p> <p>Twitter De 0 a 1601 seguidores</p>		
<p>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</p>			

¿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 2016-2017			
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)	NINGUNA
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.	PAS:4,55 Grado en Administración y Dirección de Empresas: ALUMNOS: 3,73	SI	

	<p>PDI: 3,86</p> <p>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte: ALUMNOS: 3,23 PDI: 4</p> <p>Grado en Comunicación ALUMNOS: 3,72 PDI: 4,40</p> <p>Grado en Comunicación Digital: ALUMNOS: 3,63 PDI: 4,60</p> <p>Grado en Derecho: ALUMNOS: PDI: 3,70</p>		
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			
¿Siguiendo 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 2016-2017			
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: 30/1/2017 23.2: Alumnos y PDI: Julio 2017 PAS: Octubre 2017	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 2016-2017			
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.	Grado en Administración y Dirección de Empresas: ALUMNOS: 4,00 PDI: 4,33	SI	

	<p>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte: ALUMNOS: 3,75 PDI: 4,50</p> <p>Grado en Comunicación ALUMNOS: 3,75 PDI: 4,52</p> <p>Grado en Comunicación Digital: ALUMNOS: 3,77 PDI: 4,60</p> <p>Grado en Derecho: ALUMNOS: 4,18 PDI: 3,70</p>		
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			
¿Siguiendo 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 asociados/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):	

6.- Servicios, Compromisos e Indicadores Carta de Servicio Curso 2016-2017

SERVICIO	
1. Proporcionar atención e información personalizada a los distintos usuarios/as en el ámbito académico.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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.
SERVICIO	
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, sugerencias que llegan al buzón de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, en un plazo de 15 días hábiles.	Media de tiempo transcurrido entre la recepción de la incidencia, reclamación, sugerencia y/o felicitación, y su respuesta.
SERVICIO	
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, una de programación y otra de seguimiento de las enseñanzas, en cada uno de los Grados del Centro, en cada semestre.	Porcentaje de títulos que celebran dos reuniones de programación y seguimiento de las enseñanzas por cada semestre.
SERVICIO	
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.
SERVICIO	
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.
SERVICIO	
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 cada una de las titulaciones del Centro, al menos diez días antes de la fecha del examen.	Porcentaje de exámenes para los que se ha publicado el lugar y hora de celebración, en cada titulación del Centro, al menos diez días antes de la fecha del examen.
SERVICIO	

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
Garantizar la publicación de la parte general de las Guías Docentes de todas las asignaturas de las distintas titulaciones en la web del Centro, antes del inicio del período de matrícula.	Garantizar la publicación de la parte general de las Guías Docentes de todas las asignaturas de las distintas titulaciones en la web del Centro, antes del inicio del período de matrícula.
SERVICIO	
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 antes del 15 de enero.
SERVICIO	
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.
SERVICIO	
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.

SERVICIO	
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.
SERVICIO	
12. Promover prácticas externas en empresas en las titulaciones del Centro.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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.
SERVICIO	
13. Promover y participar en eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones del Centro.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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.
SERVICIO	
14. Promover nuevos acuerdos con universidades extranjeras en el marco de la movilidad.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Compromiso 14: Incrementar la oferta anual de plazas y universidades	Variación anual de plazas y universidades disponibles, dentro del marco de la

disponibles, dentro del marco de la movilidad.	movilidad.
SERVICIO	
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.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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.
SERVICIO	
16. Biblioteca: Facilitar el servicio de biblioteca, comprensivo del uso de instalaciones, y acceso a los recursos bibliográficos de la misma.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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.
SERVICIO	
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.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Compromiso 17: Investigación: Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación en un máximo de diez días hábiles.	Tiempo medio de comunicación a los interesados/as de las concesiones y/o denegaciones de ayudas del Personal Docente e Investigador.
SERVICIO	
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.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

<p>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.</p>	<p>Tiempo medio de elaboración de las actas de las sesiones de los órganos colegiados en los que actúa.</p>
<p>SERVICIO</p>	
<p>19. Formación: Desarrollo de actividades formativas para PDI.</p>	
<p>COMPROMISO/S DE CALIDAD</p>	<p>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</p>
<p>Compromiso 19: Formación: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PDI sobre el programa de formación.</p>	<p>Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.</p>
<p>SERVICIO</p>	
<p>20. Desarrollo de actividades formativas para PAS.</p>	
<p>COMPROMISO/S DE CALIDAD</p>	<p>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</p>
<p>Compromiso 20: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.</p>	<p>Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.</p>
<p>SERVICIO</p>	
<p>21. Comunicación: Desarrollo de la actividad de comunicación del Centro a través de sus distintos medios y soportes.</p>	
<p>COMPROMISO/S DE CALIDAD</p>	<p>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</p>
<p>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 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. 21.2. Variación anual del número de seguidores del perfil institucional del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales.</p>

SERVICIO	
22. Servicio de informática y TIC: Prestación del servicio de informática y tecnología de la información.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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.
SERVICIO	
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
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.	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.
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.