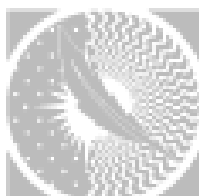



UNIVERSIDAD
**PABLO
OLAVIDE**
SEVILLA



Adscrito


SAN ISIDORO
CENTRO UNIVERSITARIO

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO SAN ISIDORO

INFORME DE SEGUIMIENTO AÑO 2017/2018

Aprobado en Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro de 17 de diciembre de 2018

Aprobada en Consejo de Gobierno del Centro de 20 de diciembre de 2018

INFORME DE SEGUIMIENTO AÑO 2017/2018

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: 17 de diciembre de 2018

2.- Documentación analizada para el Seguimiento

- Indicadores.
- Libro de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones del Centro.
- Informe Dirección Académica de cada Grado
- Informes Dirección de Comunicación y Relaciones externas
- Informe Servicio de Movilidad

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

SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PROPUESTAS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN EL CURSO 2016-2017	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
<p>Adelantar los trabajos para la aprobación del autoinforme de seguimiento en todos los Grados como máximo en el mes de diciembre.</p> <p>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.</p>	<p>Diversas circunstancias concurrentes han imposibilitado la aprobación de los autoinformes de seguimiento en los diversos Grados en el mes de diciembre, como el hecho de que hay indicadores que se han obtenido en fechas próximas, y aspectos a consultar con la Universidad de adscripción. Ante el hecho de que se reiteren algunas de las dificultades encontradas, se ha planteado un cambio en el compromiso, de modo que los autoinformes se aprueben como máximo en el mes de febrero del año siguiente.</p> <p>En relación con la biblioteca, se ha ofrecido la solicitud de compra de libros al profesorado de todos los Grados. En noviembre de 2017, se dio acceso al profesorado y al alumnado del Centro a los recursos en línea de la Universidad de adscripción. Se ha contratado una persona en biblioteca, documentalista.</p>

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

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018			
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 2017-2018			
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.			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, sugerencia y/o felicitación, y su respuesta.	<p>2,75 DÍAS HÁBILES</p> <p>En el Grado de Derecho, ha habido una incidencia, una reclamación y una felicitación, habiéndose contestado en 1 día hábil.</p> <p>En el Grado de Administración y Dirección de Empresas, ha habido una sugerencia, contestada en 4 días hábiles.</p> <p>En el Grado de Comunicación Digital, ha habido una sugerencia, contestada en 5 días hábiles.</p>	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	Se ha considerado que el buzón IRSF abarca todos los servicios.	Supresión.
¿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
NO	Se ha considerado que el buzón IRSF abarca todos los servicios.	Supresión.
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018		
Compromiso 3: Realizar al menos, dos reuniones, una de programación y otra de seguimiento de las enseñanzas, en cada uno de los Grados del Centro, en cada semestre.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)
Porcentaje de títulos que celebran al menos, dos reuniones, una de programación y otra de seguimiento de las enseñanzas, por cada semestre.	100% Todos los títulos han cumplido el compromiso. Reuniones:	SÍ
NINGUNA		

	<p>-Grado Derecho: De Programación: 20/09/2018 08/02/2018 De Seguimiento: 24/11/2017 31/01/2018 06/04/2018 09/04/2018 10/04/2018 13/06/2018</p> <p>-Grado Administración y dirección de empresas: De Programación: 19/09/2017 21/09/2017 09/10/2017 24/01/2018 De Seguimiento: 20/11/2017 30/01/2018 18/03/2018 12/06/2018</p>		
--	--	--	--

	<p>-Grado Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.</p> <p>De Programación: 21/09/2017 25/01/2018</p> <p>De Seguimiento: 30/11/2017 30/01/2018 16/04/2018 12/06/2018</p> <p>-Grado Comunicación:</p> <p>De Programación: 21/09/2017 15/02/2018</p> <p>De Seguimiento: 23/11/2017 30/01/2018 31/01/2018 11/04/2018 12/04/2018 14/06/2018</p> <p>-Grado Comunicación</p>		
--	--	--	--

	<p>Digital: De Programación: 21/09/2017 15/02/2018 De Seguimiento: 23/11/2017 30/01/2018 31/01/2018 11/04/2018 12/04/2018 12/06/2018</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	
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 2017-2018		
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: 16/07/2017 Inicio período de matrícula: 17/07/2017	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
SI	. Se refunde con los compromisos 5 y 6, aunque no cambian la redacción.	3.1. Elaborar y difundir los horarios de las titulaciones del Centro antes del período de matriculación de los estudiantes, en la web del

		<p>Centro.</p> <p>3.2. Elaborar y difundir el calendario académico del Centro antes del inicio del período de matriculación, en la web del Centro.</p> <p>3.3. Publicitar el lugar y la hora de celebración de los exámenes en las titulaciones del Centro, cada curso académico, al menos cinco días hábiles antes del inicio del período de exámenes.</p>	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
NO	Se refunden con los indicadores 5 y 6	<p>3.1. Fecha de publicación de los horarios de las titulaciones en la web del Centro.</p> <p>3.2. Fecha de publicación del calendario académico del Centro en la web.</p> <p>3.3. Porcentaje de exámenes para los que se ha publicado el lugar y la hora de celebración en cada titulación del Centro, en cada curso académico, al menos cinco días hábiles antes del inicio del período de exámenes.</p>	
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018			
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? (SI/NO)
Fecha de publicación de los horarios de las titulaciones en la web del Centro.		<p>Publicación horarios en todos los Grados : 16/07/2018</p> <p>Inicio período de matrícula:</p>	SI
			NINGUNA

	17/07/2018		
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	Se refunde con los compromisos 4 y 6	<p>3.1. Elaborar y difundir los horarios de las titulaciones del Centro antes del período de matriculación de los estudiantes, en la web del Centro.</p> <p>3.2. Elaborar y difundir el calendario académico del Centro antes del inicio del período de matriculación, en la web del Centro.</p> <p>3.3. Publicitar el lugar y la hora de celebración de los exámenes en las titulaciones del Centro, cada curso académico, al menos cinco días hábiles antes del inicio del período de exámenes.</p>	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
NO	Se refunde con los indicadores 4 y 6	<p>3.1. Fecha de publicación de los horarios de las titulaciones en la web del Centro.</p> <p>3.2. Fecha de publicación del calendario académico del Centro en la web.</p> <p>3.3. Porcentaje de exámenes para los que se ha publicado el lugar y la hora de celebración en cada titulación del Centro, en cada curso académico, al menos cinco días hábiles antes del inicio del período de</p>	

		exámenes.
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018		
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 hábiles antes de la fecha del examen.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)
Porcentaje de exámenes para los que se ha publicado el lugar y hora de celebración, en cada titulación del Centro, al menos diez días hábiles antes de la fecha del examen.	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
SI		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
SI	Se refunde con los compromisos 4 y 5	<p>3.1. Elaborar y difundir los horarios de las titulaciones del Centro antes del período de matriculación de los estudiantes, en la web del Centro.</p> <p>3.2. Elaborar y difundir el calendario académico del Centro antes del inicio del período de matriculación, en la web del Centro.</p> <p>3.3. Publicitar el lugar y la hora de celebración de los</p>

		exámenes en las titulaciones del Centro, cada curso académico, al menos cinco días hábiles antes del inicio del período de exámenes.	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
SI	Se refunde con los indicadores 4 y 5	<p>1.1. Fecha de publicación de los horarios de las titulaciones en la web del Centro.</p> <p>1.2. Fecha de publicación del calendario académico del Centro en la web.</p> <p>1.3. Porcentaje de exámenes para los que se ha publicado el lugar y la hora de celebración en cada titulación del Centro, en cada curso académico, al menos cinco días hábiles antes del inicio del período de exámenes.</p>	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018			
Compromiso 7: 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
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.	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	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
SI	Publicar las Guías una semana antes de la fecha de matrícula.	Publicar las Guías Docentes de las asignaturas en la web del Centro, antes de la fecha de matrícula	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
NO	Se mide según el compromiso mejorado	Porcentaje de Guías docentes de las titulaciones del Centro publicadas en la web al menos una semana antes del inicio del período de matrícula.	
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018			
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.	0% de titulaciones con Informe Anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional del	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), al contar en esta fecha con los indicadores completos.	

	Centro a 15 de enero. Publicación: 07/02/2018		
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
Cambiar el compromiso, dado que, además de otras circunstancias, hay indicadores de los que se dispone en fechas próximas, y que impiden la elaboración y aprobación del informe en diciembre.			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
NO	Hay indicadores de los que se dispone en fechas próximas, y que impiden la elaboración y aprobación del informe en diciembre.	Publicar anualmente en la página web del Centro los informes anuales de Seguimiento de Títulos antes en el mes de febrero siguiente.	
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
SI			
¿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.		No, a las aulas se les ha dado publicidad en el programa de bienvenida y en los tabloneros, pero no aparecen en la web del Centro	NINGUNA
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
Trasladar al Servicio de informática y TIC las aulas para que se incorporen de inmediato a la web del Centro			
¿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 2017-2018			
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	Total de acciones de	SI	

en los que participa el Centro.		captación: 181 (Informe Dirección de Comunicación y Relaciones 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	
SI	Atendiendo al número de alumnos de nuevo ingreso, las visitas personalizadas a los Centros pueden no estar siendo lo suficientemente efectivas, por lo que se promocionará en mayor medida la presencia en ferias, así como la realización de publicidad en otros formatos.		Participar en, al menos, 40 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.	
¿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 2017-2018				
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.		16.3. días (Cómputo realizado desde que se dispone de la documentación completa, hasta la fecha de la resolución)	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	Se modifica el dies a quo del cómputo, ya que hasta que no esté toda la documentación completa, no se puede dictar resolución.		Resolución de las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos por la Comisión de Transferencia y Reconocimiento de créditos del Centro, en el plazo de un mes desde la recepción de la documentación completa vinculada a la solicitud por parte de la Comisión.	
¿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 2017-2018		
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)
Variación anual del número de plazas ofertadas para la realización de prácticas externas.	Grado en Comunicación: De 0 a 80 Grado en Comunicación Digital: De 0 a 73	SI
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
NO	En lugar de medir un aumento constante de plazas de prácticas, se considera más adecuado establecer una ratio atendiendo a los alumnos matriculados.	Obtener un ratio de 1.2 entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en las mismas.
¿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	
NO	Adaptación al compromiso	Relación entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en las mismas.	
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018			
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.	<p>Jornadas de Orientación Profesional: 17 sesiones, del 19 al 22 de febrero.</p> <p>Acciones de formación complementaria:</p> <p>Grado en Comunicación//Grado en Comunicación Digital : 9 acciones</p>	SI	

	Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte: 5 acciones		
	Grado en Derecho: 5 acciones		
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 2017-2018			
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?	NINGUNA

		(SI/NO)		
Variación anual de plazas y universidades disponibles, dentro del marco de la movilidad.		Plazas: Grado en Derecho: De 6 a 10 Grado en: Administración y Dirección de Empresas: De 8 a 18 Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte: De 4 a 16 Grado en Comunicación/ Grado en Comunicación Digital/ Doble Grado: De 10 a 16	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		
NO	Se considera más adecuado establecer una ratio que garantice un número adecuado de plazas.	Obtener un ratio de 1.2 entre las plazas ofertadas en movilidad respecto a las plazas solicitadas.		
¿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	Adaptación al compromiso	Ratio entre las plazas ofertadas en movilidad y las solicitadas.	
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018			
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	
NO	Se considera la supresión de este compromiso y su sustitución por otros para el Área de gestión, más amplios.	Remitir al/a la Responsable de planificación y calidad del Centro, en un plazo máximo de 5 días hábiles, respuesta sobre las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en el Buzón IRSF sobre el Servicio. Elaborar la resolución de las solicitudes de devolución por descuento de Beca MEC en la matrícula, una vez recibido el certificado de ingreso y	

		<p>remitir a la firma del/la Gerente en un plazo no superior a 15 días lectivos.</p> <p>Acceso disponible para el PDI a las listas de clases del 90% de las asignaturas a partir del día siguiente a la finalización del período establecido para matriculación.</p> <p>Expedir los certificados académicos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud</p> <p>Implementar en los expedientes de los estudiantes las resoluciones resultantes de los procesos de convalidación/adaptación, en el plazo máximo de 10 días lectivos desde la recepción en el Área.</p>
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
SI		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
NO	Adecuación a los compromisos	<p>Tiempo medio en la remisión al/ a la Responsable de planificación y calidad del Centro, de respuesta sobre las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en el Buzón IRSF sobre el Servicio</p> <p>Porcentaje de resoluciones de devoluciones por descuento de beca MEC enviadas a firma en un plazo de 15 días lectivos respecto al total de solicitudes entrantes de devoluciones por descuento beca MEC en la matrícula.</p> <p>Porcentaje de asignaturas con listas de clases disponibles para el PDI el</p>

		<p>día siguiente a la finalización del período establecido para matriculación.</p> <p>Porcentaje de certificados académicos expedidos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud</p> <p>Tiempo medio transcurrido desde la recepción de las resoluciones de convalidación/adaptación de asignaturas hasta que se incorporan al expediente del alumno/a.</p>
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018		
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		¿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: 3,47 PDI: 4,0</p> <p>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte: ALUMNOS: 3,35 PDI: 4,20</p> <p>Grado en Comunicación</p>	<p>Según los Grados. Se cumple en todos, menos en la valoración del profesorado en el Grado en Derecho, si bien el valor obtenido es muy cercano al 3.</p>
		NINGUNA

	<p>ALUMNOS: 3,29 PDI: 4,59</p> <p>Comunicación Digital ALUMNOS: 3.46 PDI: 4,33</p> <p>Grado en Derecho ALUMNOS: 3,89 PDI: 2,83</p>		
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
<p>Realizar recordatorio a los profesores del Grado en cuanto a que remitan solicitudes para nuevas adquisiciones a biblioteca.</p> <p>Contratar una base de datos jurídica de acceso para alumnos y profesores.</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 afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
SI	Ampliar el compromiso para garantizar que los solicitantes conocen el resultado de su solicitud.	<p>Responder en el plazo máximo de 7 días naturales a todas las propuestas de compra (desideratas) realizadas por las personas responsables.</p> <p>Alcanzar al menos un 3 en las encuestas de satisfacción del profesorado y del alumnado de los Grados.</p>	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			

SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual		
SI	Adaptación al compromiso	Tiempo medio de respuesta a las propuestas de compra realizadas. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al profesorado y alumnado de Grado.		
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018				
Investigación: Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación en un máximo de quince días hábiles.				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.		2 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 negativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual		

SI	Acortar los plazos de respuesta e incorporar la atención a consultas.	Atención a las consultas relativas a Investigación en un plazo máximo de 8 días hábiles. Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación (PPI) una vez resueltas, en un plazo máximo de 8 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	Adaptación al compromiso	Tiempo medio de respuesta a las consultas de investigación. Tiempo medio de comunicación a los interesados/as de las concesiones y/o denegaciones de Ayudas del PPI.
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018		
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)
Tiempo medio de elaboración de las actas de las sesiones de los órganos colegiados en los que actúa.	3.3 días hábiles (Consejo de Gobierno) 7.5 días hábiles (Comisión de estudios de Grado)	SI
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		
NINGUNA		

¿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	Añadir un compromiso	Añadir: Expedir las certificaciones que corresponda en los ocho días laborales posteriores a su celebración	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
SI	Adaptación al compromiso	Añadir: Tiempo medio de expedición de certificaciones, computado desde la solicitud a su recepción por el interesado.	
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)
Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.		Grado en Administración y	SI
			NINGUNA

	<p>Dirección de Empresas: PDI:4,21</p> <p>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte: PDI: 4,21</p> <p>Grado en Comunicación: PDI: 4,55</p> <p>Grado en Comunicación Digital: PDI: 4,27</p> <p>Grado en Derecho: PDI: 3</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 negativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
SI	Ampliar compromiso al PAS	Añadir:	Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de

		satisfacción del PAS sobre el programa de formación.	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
SI	Adaptación al compromiso	Añadir: 29.2. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación	
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018			
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)
Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.		PAS:3,77	SI
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	
SI	Se refunde con el compromiso relativo a la formación del PDI	Se refunde con el compromiso relativo a la formación del PDI	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			

SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
SI	Se refunde con el indicador relativo a la formación del PDI	Se refunde con el indicador6 relativo a la formación del PDI

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018			
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: 4,38</p> <p>Grado en Administración y Dirección de Empresas:</p> <p>ALUMNOS: 3,66</p> <p>PDI: 4,57</p> <p>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte</p> <p>ALUMNOS: 3,22</p> <p>PDI: 4,57</p> <p>Grado en Comunicación</p>	SI	NINGUNA

	<p>ALUMNOS: 3,83 PDI: 4,91 Grado en Comunicación Digital ALUMNOS: 3,80 PDI: 4,73 Grado en Derecho ALUMNOS: 4,14 PDI: 3,83 21.2 Seguidores Facebook: 1.217. Instagram: De 290 a 440 seguidores. Twitter De 1601 a 1590</p>		
<p>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</p>			
<p>Aún cuando han bajado los seguidores de twitter, se han incrementado sustancialmente en instagram, por lo que entendemos que no se incumple el compromiso, si bien lo dejamos expuesto para aclararlo.</p>			
<p>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</p>			

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)
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.	<p>PAS:4,38</p> <p>Grado en Administración y Dirección de Empresas:</p> <p>ALUMNOS: 3,64</p> <p>PDI: 4,38</p>	SI
NINGUNA		

	<p>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte: ALUMNOS: 3,24 PDI: 4.17</p> <p>Grado en Comunicación ALUMNOS: 4,15 PDI: 4,53</p> <p>Grado en Comunicación Digital: ALUMNOS: 3,54 PDI: 4,33</p> <p>Grado en Derecho: ALUMNOS: 3,98 PDI: 3,33</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	
SI	Se añade un compromiso más para este servicio	Se añade: Remitir en menos de cinco días hábiles desde su traslado al servicio, la respuesta a las incidencias, reclamaciones o sugerencias, que llegan al buzón, a la Subdirección de Calidad.	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
SI/NO	Se añade en relación con el compromiso	Se añade: Tiempo medio de respuesta del servicio a la Subdirección de Calidad ante una incidencia, reclamación y sugerencias, computado desde la recepción en el servicio hasta la contestación a la Subdirección de calidad.	
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)
Planificación, análisis y calidad:		23.1: 30/1/2018	SI
23.1. Fecha de elaboración de perfil de nuevo ingreso.		23.2: Julio 2018	SI
23.2. Fecha de elaboración de los Informes de Satisfacción de los Grupos de Interés con los Centros y sus Títulos de Grado.			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	
SI	Se amplía la fecha de presentación de elaboración del perfil de nuevo ingreso, dado que se requieren datos de la universidad de adscripción	Elaborar el informe de perfil de nuevo ingreso en el mes de febrero siguiente.	
¿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 2017-2018			
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	SI	

	<p>Empresas: ALUMNOS: 3,95 PDI: 4,43</p> <p>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte: ALUMNOS: 3,52 PDI: 4,64</p> <p>Grado en Comunicación: ALUMNOS: 3,88 PDI: 4,74</p> <p>Grado en Comunicación Digital: ALUMNOS: 3,87 PDI: 4,33</p> <p>Grado en Derecho: ALUMNOS: 4,36 PDI: 3,83</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	NO, este personal abarca distintos servicios	Supresión
¿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
NO	No, se refiere a personal de diversos servicios	Supresión

5.- Revisión de los servicios incluidos en la Carta de Servicios

REVISIÓN DE SERVICIOS	
¿Debe incluir un nuevo Servicio? (SI/NO): SI	
Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de nuevo Servicio
Constitución del Servicio: Misión. Fomentar la práctica de las actividades físicas y deportivas, elemento fundamental en la formación integral del estudiante, y vínculo de apertura a la sociedad. Todo ello colaborando con la formación superior en materia de Deporte, trabajando con un enfoque saludable, participativo e innovador, prestando los siguientes servicios. 26. Realizar un programa de actividades físico-deportivas como complemento al desarrollo integral de los miembros de la comunidad universitaria y encaminada a mejorar la calidad de vida.	Deportes
	Propuesta de Compromiso/s asociados/s 26. Fomentar la práctica de actividades físico-deportivas orientadas a mejorar la calidad de vida en la comunidad universitaria, alcanzando un nivel de ejecución del 80%. Fomentar la participación en las actividades físico-deportivas y competiciones internas deportivas organizadas por el Centro, alcanzando un 20% los participantes respecto del alumnado del Centro.

<p>27. Programar y organizar competencias internas universitarias. 28. Fomentar el uso de instalaciones deportivas del Centro.</p>	<p>Propuesta de Indicador/es asociado/s</p> <p>27. Porcentaje de actividades ejecutadas respecto a las programadas</p> <p>28. Porcentaje de alumnos participantes en las actividades físico-deportivas y competencias deportivas internas organizadas por el Centro respecto del alumnado total.</p>
<p>¿Debe eliminar un Servicio? (SI/NO): NO</p>	
<p>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</p>	<p>Servicio eliminado</p> <hr/> <p>Compromiso/s eliminado/s</p> <hr/> <p>Indicador/es eliminado/s</p> <hr/>
<p>Otras incidencias (Indicar otras incidencias que afecten a la actual Carta de Servicios):</p>	
<p>Se aprovecha la revisión de la Carta para delimitar con mayor claridad la Misión del Centro, así como los servicios y sus funciones, y para actualizar las referencias normativas y en relación con el Buzón IRSF.</p>	

6.- Servicios, Compromisos e Indicadores Carta de Servicio Curso 2018-2019

<p>SERVICIO: ACTIVIDAD DOCENTE</p>
<p><i>Misión. Organizar y gestionar, bajo un enfoque de mejora continua, los programas formativos correspondientes a las titulaciones que ofrece,</i></p>

prestando los siguientes servicios.

1. Proporcionar atención e información personalizada a los distintos usuarios/as en el ámbito académico.
2. Planificación, coordinación y seguimiento de las enseñanzas de las titulaciones del Centro.
3. Elaboración y difusión de los horarios de clase, calendario académico y de exámenes del Centro.
4. Difusión en la web del Centro de las Guías Docentes de las asignaturas de las distintas titulaciones del Centro.
5. Difusión de los informes anuales de Seguimiento de los Títulos.
6. Difusión al interesado de sus resultados académicos.
7. Planificación de recursos para la docencia en las titulaciones del Centro.
8. Participación en la transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones del Centro.
9. Coordinación del proceso de prácticas externas en empresas en las titulaciones del Centro.

COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar respuesta a todas las solicitudes de información académica que llegan a través del buzón de información general de la web y del correo electrónico de información del Centro en un tiempo máximo de 5 días hábiles. 2. Realizar, al menos, dos reuniones, una de programación y otra de seguimiento de las enseñanzas en cada uno de los títulos gestionados por el Centro por cada semestre. 3. 3.1. Elaborar y difundir los horarios de las titulaciones del Centro antes del 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media del tiempo transcurrido entre la recepción de un correo y su respuesta. 2. Porcentaje de títulos que celebran, al menos, dos reuniones, una de programación y otra de seguimiento de las enseñanzas por cada semestre. 3. 3.1. Fecha de publicación de los horarios de las titulaciones en la web del Centro. 3.2. Fecha de publicación del calendario académico del Centro en la web.

<p>período de matriculación de los estudiantes, en la web del Centro.</p> <p>3.2. Elaborar y difundir el calendario académico del Centro antes del inicio del período de matriculación, en la web del Centro.</p> <p>3.3. Publicitar el lugar y la hora de celebración de los exámenes en las titulaciones del Centro, cada curso académico, al menos cinco días hábiles antes del inicio del período de exámenes.</p> <p>4. Publicar las Guías Docentes de las asignaturas en la web del Centro, antes de la fecha de matrícula.</p> <p>5. Publicar anualmente en la página web del Centro los informes anuales de Seguimiento de Títulos antes en el mes de febrero siguiente.</p> <p>6. Facilitar al alumnado los resultados académicos obtenidos en las diferentes convocatorias dentro del plazo previsto en el calendario académico.</p> <p>7. Publicar las aulas y espacios para actividades académicas, antes del inicio oficial del curso académico, en la web del Centro.</p> <p>8. Resolución de las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos por la Comisión de Transferencia y Reconocimiento de créditos del Centro, en el plazo de un mes desde la recepción de la documentación completa vinculada a la solicitud por parte de la Comisión</p>	<p>3.3. Porcentaje de exámenes para los que se ha publicado el lugar y la hora de celebración en cada titulación del Centro, en cada curso académico, al menos cinco días hábiles antes del inicio del período de exámenes.</p> <p>4. Porcentaje de Guías Docentes de las titulaciones del Centro publicadas en la Web al menos una semana antes del inicio del periodo de matrícula.</p> <p>5. Porcentaje de titulaciones con Informe Anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional del Centro.</p> <p>6. Porcentaje de asignaturas que han firmado las actas dentro del plazo previsto en el calendario académico.</p> <p>7. Fecha de publicación de aulas y espacios para actividades académicas en la web del Centro.</p> <p>8. Tiempo medio de resolución de las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos.</p>
SERVICIO DE GESTIÓN	
<p>Misión. Facilitar el desarrollo de la gestión académica de los estudiantes y los/as profesores/as. Para ello, define sus estrategias y procedimientos, para que las funciones administrativas en la relación estudiantes-profesores/as órganos de gobierno, se establezcan de forma ágil y coordinada. Asimismo, se encarga de la custodia y mantenimiento de los expedientes académicos de los estudiantes, ofrecer información al alumnado y profesorado, gestión económica. Presa los siguientes servicios.</p> <p>10. Atención al público sobre los procesos relacionados con la gestión académica.</p> <p>11. Gestión de la matriculación de los estudiantes de nuevo ingreso y alumnos/as que continúan estudios y su tramitación ante la Universidad de Adscripción.</p> <p>12. Gestión de solicitudes relacionadas con el progreso y permanencia de los estudiantes; modificaciones, ampliaciones y anulaciones de matrícula; solicitudes de cambio de grupo y permutas, y su tramitación ante la Universidad de Adscripción.</p> <p>13. Gestión económica de los ingresos de matrícula y expedientes de devolución</p> <p>14. Gestión y control de la organización académica: distribución de grupos y profesores/as asignados/as; calificación de actas; listas de clase; control de las calificaciones y posterior incorporación al expediente del alumnado; tramitación de la solicitud de convocatorias extraordinarias; incorporación de las calificaciones</p>	

<p>en los expedientes de los alumnos/as realizadas en el marco de los programas de movilidad.</p> <p>15. Tramitación de certificaciones académicas y traslado de expedientes.</p> <p>16. Incorporación de las resoluciones resultantes del proceso de convalidación/adaptaciones de asignaturas y reconocimientos de créditos de libre configuración en los expedientes de los alumnos.</p>	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
<p>9. Remitir al/a la Responsable de planificación y calidad del Centro, en un plazo máximo de 5 días hábiles, respuesta sobre las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en el Buzón IRSF sobre el Servicio.</p> <p>10. Elaborar la resolución de las solicitudes de devolución por descuento de Beca MEC en la matrícula, una vez recibido el certificado de ingreso y remitir a la firma del/la Gerente en un plazo no superior a 15 días lectivos.</p> <p>11. Acceso disponible para el PDI a las listas de clases del 90% de las asignaturas a partir del día siguiente a la finalización del período establecido para matriculación.</p> <p>12. Expedir los certificados académicos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud</p> <p>13. Implementar en los expedientes de los estudiantes las resoluciones resultantes de los procesos de convalidación/adaptación, en el plazo máximo de 10 días lectivos desde la recepción en el Área.</p>	<p>9. Tiempo medio en la remisión al/ a la Responsable de planificación y calidad del Centro, de respuesta sobre las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en el Buzón IRSF sobre el Servicio.</p> <p>10. Porcentaje de resoluciones de devoluciones por descuento de beca MEC enviadas a firma en un plazo de 15 días lectivos respecto al total de solicitudes entrantes de devoluciones por descuento beca MEC en la matrícula.</p> <p>11. Porcentaje de asignaturas con listas de clases disponibles para el PDI el día siguiente a la finalización del período establecido para matriculación.</p> <p>12. Porcentaje de certificados académicos expedidos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud</p> <p>13. Tiempo medio transcurrido desde la recepción de las resoluciones de convalidación/adaptación de asignaturas hasta que se incorporan al expediente del alumno/a.</p>
SERVICIO DE PRÁCTICAS Y ORIENTACIÓN PROFESIONAL	
<p><i>Misión. Facilitar y orientar a los alumnos en su programa de prácticas tanto curriculares como extracurriculares, así como orientarles para la inserción laboral, prestando los siguientes servicios.</i></p> <p>17. Suscripción y mantenimiento de los Convenios de Prácticas para empresa.</p> <p>18. Gestionar prácticas externas en empresas en las titulaciones del Centro.</p>	

19. 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
<p>14. Obtener un ratio de 1.2 entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en las mismas.</p> <p>15. Alcanzar, al menos, un 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre las prácticas</p> <p>16. 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.</p>	<p>14. Relación entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en las mismas.</p> <p>15. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción sobre las prácticas</p> <p>16. Número de eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones.</p>
SERVICIO DE MOVILIDAD Y RELACIONES INTERNACIONALES	
<p>Misión. Favorecer la movilidad de los alumnos del Centro, a través de la búsqueda y establecimiento de acuerdos con otras Instituciones, prestando los siguientes servicios.</p> <p>20. Atención y orientación al alumno en el marco de los programas de movilidad.</p> <p>21. Impulsar y promover nuevos acuerdos con centros nacionales e internacionales dentro del marco de los Programas de Movilidad del alumnado.</p> <p>22. Gestión de Programas de Movilidad del alumnado.</p>	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
<p>17. Obtener un ratio de 1.2 entre las plazas ofertadas en movilidad respecto a las plazas solicitadas.</p> <p>18. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado y profesorado del Grado.</p>	<p>17. Ratio entre las plazas ofertadas en movilidad y las solicitadas.</p> <p>18. Alcanzar al menos un 3 en las encuestas de satisfacción al alumnado y profesorado de los Grados.</p>

SERVICIO DE BIBLIOTECA	
<p><i>Misión. Prestar servicios y ofertar recursos de información de calidad que respondan a las necesidades de los usuarios, para colaborar en los procesos de gestión y difusión del conocimiento. Todo ello mediante la selección, adquisición, proceso y difusión de los recursos de información, la gestión de sus espacios tanto físicos como virtuales y la información en el uso de los mismos, prestando los siguientes servicios.</i></p> <p>23. Tramitar la compra y suscripción de recursos de información.</p> <p>24. Instalaciones y equipamiento con el fin de posibilitar el acceso y la consulta de los recursos.</p> <p>25. Información y atención al usuario de la biblioteca.</p>	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
<p>19. Responder en el plazo máximo de 7 días naturales a todas las propuestas de compra (desideratas) realizadas por las personas responsables.</p> <p>20. Alcanzar al menos un 3 en las encuestas de satisfacción del profesorado y del alumnado de los Grados.</p>	<p>19. Tiempo medio de respuesta a las propuestas de compra realizadas.</p> <p>20. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado y profesorado de los Grados.</p>
SERVICIO DE DEPORTES	
<p><i>. Misión. Fomentar la práctica de las actividades físicas y deportivas, elemento fundamental en la formación integral del estudiante, y vínculo de apertura a la sociedad. Todo ello colaborando con la formación superior en materia de Deporte, trabajando con un enfoque saludable, participativo e</i></p>	

innovador, prestando los siguientes servicios.

1. Realizar un programa de actividades físico-deportivas como complemento al desarrollo integral de los miembros de la comunidad universitaria y encaminada a mejorar la calidad de vida.
2. Programar y organizar competencias internas universitarias.
3. Fomentar el uso de instalaciones deportivas del Centro.

COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
21. Fomentar la práctica de actividades físico-deportivas orientadas a mejorar la calidad de vida en la comunidad universitaria, alcanzando un nivel de ejecución del 80%. 22. Fomentar la participación en las actividades físico-deportivas y competencias internas deportivas organizadas por el Centro, alcanzando un 20% los participantes respecto del alumnado del Centro.	21. Porcentaje de actividades ejecutadas respecto a las programadas 22. Porcentaje de alumnos participantes en las actividades físico-deportivas y competencias deportivas internas organizadas por el Centro respecto del alumnado total.

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

***Misión.** Proporcionar asesoramiento y apoyo integral en materia de calidad a los Órganos de Gobierno, Unidades Docentes, Áreas Departamentales y Servicios, favoreciendo la difusión de una cultura de calidad mediante el diseño y/o implementación de herramientas, modelos y metodologías de gestión, evaluación, auditoría, certificación y rendición de cuentas, que integran el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro, todo ello basado en la formación, aprendizaje constante y mejora continua, prestando los siguientes servicios.*

29. Apoyo y asesoramiento técnico en los procesos de implantación, evaluación y seguimiento de los Planes de Mejora y Sistemas de Garantía Interna de Calidad

<p>30. Asesoramiento técnico para la elaboración, aprobación y publicación de la Carta de Servicios; seguimiento, auditoría y certificación de las mismas.</p> <p>31. Emisión de informes solicitados por el Equipo de Gobierno, especialmente los relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados de Planes de Mejora. b) Seguimiento anual de la Carta de Servicio. c) Perfil de Nuevo Ingreso. d) Satisfacción de los/as usuarios/as de los Centros. e) Otros Informes. <p>32. Medición de la satisfacción del alumnado y otros grupos de interés sobre los servicios y actividades del Centro mediante la planificación, control de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, difusión de los resultados y gestión de las solicitudes de certificación de la evaluación docente.</p>	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
<p>23. Elaborar el informe de perfil de nuevo ingreso en el mes de febrero siguiente.</p> <p>24. 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>23. Fecha de elaboración del informe sobre el Perfil del Alumnado de Nuevo Ingreso.</p> <p>24. Fecha de elaboración de los Informes de Satisfacción de los Grupos de Interés con los Centros y sus Títulos de Grado.</p>
SERVICIO DE INVESTIGACIÓN	
<p><i>Misión. Favorecer el fomento de la investigación en el Centro Universitario San Isidoro, intentando en todo momento canalizar las distintas ofertas</i></p>	

de financiación de interés para los investigadores y facilitarles los recursos y medios necesarios para acceder a aquéllas en las mejores condiciones posibles y con la economía de medios y de procesos técnico-administrativos que permitan adecuar la gestión al entorno investigador, propiciando la transferencia a la sociedad de los resultados de investigación generados, prestando los siguientes servicios.

33. Atención personalizada al investigador en la búsqueda de oportunidades de financiación de la Investigación, canalización de las iniciativas y gestión de las distintas convocatorias externas.

34. 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.

35. Aportar recursos técnicos y materiales al investigador para favorecer el desarrollo de la actividad investigadora.

COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
<p>25. Atención a las consultas relativas a Investigación en un plazo máximo de 8 días hábiles.</p> <p>26. Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación (PPI) una vez resueltas, en un plazo máximo de 8 días hábiles.</p>	<p>25. Tiempo medio de respuesta a las consultas de investigación.</p> <p>26. Tiempo medio de comunicación a los interesados/as de las concesiones y/o denegaciones de Ayudas del PPI.</p>

SERVICIO SECRETARÍA GENERAL

Misión. Prestar apoyo técnico y administrativo a la actuación de los órganos colegiados, así como en el desarrollo y aplicación de la normativa, prestando los siguientes servicios.

<p>36. Asistencia jurídica al Centro.</p> <p>37. Prestar apoyo técnico y administrativo para la tramitación interna de Convenios del Centro con diversas entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales.</p> <p>38. Apoyar la gestión de los órganos colegiados de gobierno y de los diversos procesos electorales directos.</p> <p>39. Redactar y custodiar las actas de las sesiones de los órganos colegiados del Centro de los que forma parte como Secretario General, prestar asistencia técnica a la Comisión de Reconocimiento de Créditos del Centro y elaborar los proyectos de normativa de Régimen Interno y general que se le encomienden.</p> <p>40. Expedir los documentos y certificaciones que corresponda.</p>	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
<p>27. Redactar las actas de las sesiones de los órganos en los quince días laborales posteriores a su celebración.</p> <p>28. Expedir las certificaciones que corresponda en los ocho días laborales posteriores a su celebración.</p>	<p>27. Tiempo medio de difusión de difusión y aprobación de las actas de los órganos colegiados.</p> <p>28. Tiempo medio de expedición de certificaciones, computado desde la solicitud a su recepción por el interesado.</p>
SERVICIO FORMACIÓN	
<p>Misión. <i>Impulsar y promover un equipo humano adecuado, profesionalizado, motivado y comprometido capaz de aportar la máxima contribución, tanto individual como en equipo, a los objetivos del Centro San Isidoro.</i></p> <p>41. Desarrollo de actividades formativas internas para el PAS-PDI.</p> <p>42. Impulso, orientación y financiación de la formación externa del PAS-PDI.</p>	

43. Atención personalizada y asesoramiento del equipo humano en formación.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
29.1. Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PAS sobre el programa de formación.	29.1. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.
29.2. Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.	29.2. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.
SERVICIO COMUNICACIÓN	
<p><i>Misión. Gestionar, de forma ágil, veraz y profesional, la comunicación global del Centro Universitario San Isidoro, para transmitir a la comunidad universitaria y a la sociedad la identidad del Centro, prestando los siguientes servicios.</i></p> <p>44. Fomento de la presencia del Centro en empresas, instituciones y participación en eventos a los efectos de potenciar la imagen corporativa y la empleabilidad de los alumnos.</p> <p>45. Participación y organización de acciones de comunicación con los grupos de interés del Centro.</p> <p>46. Desarrollo de la actividad de comunicación del Centro a través de sus distintos medios y soportes.</p>	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
30. 30.1. Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información	30 30.1. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre

<p>existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.</p> <p>30.2. Incrementar la interacción de los usuarios mediante la actualización de los canales institucionales del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales.</p> <p>31. Participar en, al menos, 40 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.</p>	<p>el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.</p> <p>30.2. Variación anual del número de seguidores del perfil institucional del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales.</p> <p>31. Número de eventos y jornadas con Centros de Enseñanza Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y grupos de interés en los que participa el Centro</p>
<p>SERVICIO DE INFORMÁTICA Y TIC</p>	
<p><i>Misión. Planificación y gestión general de los sistemas automatizados de información y las comunicaciones para el apoyo a la docencia, el estudio, la investigación y la gestión, prestando los siguientes servicios.</i></p> <p>47. Mantenimiento y desarrollo de la plataforma virtual de apoyo a la docencia.</p> <p>48. Soporte a usuarios en servicios TIC, innovación académica y docencia virtual.</p> <p>49. Apoyo a la gestión y mantenimiento de la página web del Centro.</p> <p>50. Servicio de soporte de aulas de docencia avanzadas, soporte de red y telefonía.</p>	
<p>COMPROMISO/S DE CALIDAD</p>	<p>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</p>
<p>32. Remitir en menos de cinco días hábiles desde su traslado al servicio, la respuesta a las incidencias, reclamaciones o sugerencias, que llegan al buzón, a la Subdirección de Calidad.</p> <p>33. 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.</p>	<p>32. Tiempo medio de respuesta del servicio a la Subdirección de Calidad ante una incidencia, reclamación y sugerencias, computado desde la recepción en el servicio hasta la contestación a la Subdirección de calidad.</p> <p>33. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención</p>

	y profesionalidad del personal del Servicio de Informática y TIC
--	--