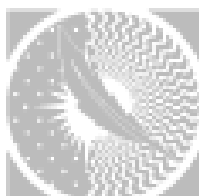


UNIVERSIDAD
**PABLO
OLAVIDE**
SEVILLA



Adscrito

**SAN ISIDORO**
CENTRO UNIVERSITARIO

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO SAN ISIDORO

INFORME DE SEGUIMIENTO AÑO 2019/2020

Aprobado en Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro de 22 de diciembre de 2020

Aprobado en Consejo de Gobierno del Centro de 22 de diciembre de 2020.

INFORME DE SEGUIMIENTO AÑO 2018/2019

1.- Descripción del Centro

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

Publicación en BOJA: BOJA nº 197, 11 de octubre de 2019

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 197, 11 de octubre de 2019), 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 . Raquel Cano García | Representante del PDI |
| D ^a . María Elena Narváez Roediger | Representante del PAS |
| Delegada del Centro | Representante de los alumnos |

Fecha de reunión de seguimiento:

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
- Informe anual gestión de prácticas

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

| SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PROPUESTAS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN EL CURSO 2018-2019 | |
|--|--|
| Medidas propuestas | Informe de Cumplimiento |
| <p>Adelantar los trabajos para la elaboración del Informe anual de seguimiento en todos los Grados como máximo en el mes de diciembre, sin perjuicio de su aprobación formal por Consejo de Gobierno. Los dos Grados que aprobaron el Informe anual en octubre, fueron Comunicación y Comunicación Digital. A fecha de realización de este seguimiento, ya se han elaborado los Informes de los Grados del curso 2018/2019.</p> <p>Los listados del alumnado del Centro proceden de consulta que gestiona la Universidad de adscripción, por lo que se ha hablado con la misma, y a partir del curso 2020-2021 se aportarán al Centro adscrito de forma automática y no a través del servicio de informática de la Universidad.</p> <p>Agilizar la expedición de los certificados.</p> <p>Incrementar el número de actividades complementarias deportivas en el Centro, para cumplir el compromiso</p> | <p>Todos los Grados han aprobado Informe de Seguimiento y Planes de mejora, en Consejo de Gobierno de 22 de diciembre de 2020.</p> <p>La Universidad de adscripción no ha automatizado la remisión de las listas de clase. No obstante, el Centro ha puesto en marcha un sistema de elaboración de listas que ha permitido tenerlas en plazo.</p> <p>Se cumple el compromiso.</p> <p>Las actividades complementarias deportivas en el centro pasan de 2 en el curso 2018/2019 a 3 en el curso 2019/2020, cumpliéndose el compromiso de la carta de Servicios del Centro.</p> |

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

| ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2019-2020 | | | |
|---|---|---|--|
| 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 | 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 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. | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) |
| Porcentaje de títulos que celebran dos reuniones de programación y seguimiento de las enseñanzas por cada semestre. | 100% https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/memoria/documentos/CentroAdscritoSanIsidoro_rev_019_020.pdf Págs.17 a 24 | 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 |
|--|---|---|
| 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 3. 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. | | 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 | Publicación horarios en todos los Grados: 16/07/2019 Inicio período de matrícula: 17/07/2018 | 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 |
| 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 3 3.2: 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: 16/07/2019 Inicio período de matrícula: 17/07/2019 | 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 |
| 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 3 3.3: Publicitar el lugar y la hora de celebración de los exámenes en cada una de las titulaciones del Centro, cada curso académico, al menos cinco días hábiles antes del inicio del periodo de exámenes. | | 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 la hora de celebración en cada titulación del Centro, en cada curso académico, al menos cinco 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 |
| 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 4: Publicar las Guías Docentes de las asignaturas en la web del Centro, antes de la fecha de matrícula. | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) |
| Porcentaje de Guías Docentes de las titulaciones del Centro, publicadas en la web del Centro, antes del inicio del período de matrícula. | 100% | 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 5: Elaborar anualmente los informes anuales de Seguimiento de los Títulos y Planes de Mejora, a más tardar, en el mes de diciembre siguiente al curso cuyo seguimiento se contempla. | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| | | NINGUNA |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) |
| Porcentaje de titulaciones con Informe Anual de seguimiento elaborado en Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título, a más tardar, en el mes de diciembre siguiente al curso cuyo seguimiento se contempla. | 100% https://centrosanidoro.es/calidad/calidad-comision-garantia-interna-calidad-los-titulos/calidad-comision-aseguramiento-interno-la-calidad-los-titulos-sesiones/ | 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 2019-2020 | | | |
| Compromiso 6: Firma de las actas definitivas de las asignaturas dentro del plazo previsto en el calendario académico. | | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) | NINGUNA |
| Porcentaje de asignaturas con actas definitivas firmadas, dentro del plazo previsto en el calendario académico. | 100% | 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 2019-2020 | | | |
| Compromiso 7: Publicar las 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) | NINGUNA |
| Fecha de publicación de aulas y espacios para actividades académicas en la web del Centro. | 100% de los Grados 14/09/18 | 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 2019-2020 | | | |
| Compromiso 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 por la Comisión de la documentación completa vinculada a la solicitud. | | | 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. | 8,9 días | SI | |
| Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa): | | | |
| | | | |
| ¿Es adecuada la actual definición del compromiso? | | | |

| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta negativa) | Propuesta de modificación del compromiso actual | |
|---|---|---|----------------|
| SI | | | |
| ¿Considera que puede mejorar el compromiso? | | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta afirmativa) | Propuesta de mejora del compromiso actual | |
| NO | | | |
| ¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador? | | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta negativa) | Propuesta de modificación del indicador actual | |
| SI | | | |
| ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2019-2020 | | | |
| Compromiso 9: Gestión Académica. 9.1: Remitir al/a 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. | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento | |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) | NINGUNA |
| 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 | No han existido IRSF en el buzón en relación con Gestión Académica. | ----- | |
| 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 9: Gestión Académica. 9.2: Acceso disponible para el PDI al listado de alumnado de las asignaturas a partir de 3 días hábiles siguientes a la finalización del periodo establecido para matriculación. | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) |
| Porcentaje de asignaturas con listados de alumnado disponibles para el PDI a partir de 3 días hábiles siguientes a la finalización del período establecido para la matriculación. | 100% | 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 | Queda ambiguo el cómputo de los 3 días hábiles siguientes a la finalización del período establecido para la matriculación, a los efectos de determinar si están las listas del alumnado, ya que la matriculación tiene varias fases. | Acceso disponible para el PDI al listado de alumnado de las asignaturas a partir de 3 días hábiles siguientes al comienzo del curso. |
| ¿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 |
| NO | Queda ambiguo el cómputo de los 3 días hábiles siguientes a la finalización del período establecido para la matriculación, a los efectos de determinar si están las listas del alumnado, ya que la matriculación tiene varias fases. | Porcentaje de asignaturas con listados de alumnado disponibles para el PDI a partir de 3 días hábiles siguientes al comienzo del curso. |
| ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2019-2020 | | |
| Compromiso 9: Gestión Académica. 9.3: Expedir los certificados académicos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud. | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) |
| Porcentajes de certificados académicos expedidos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud | 100% | 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 2019-2020 | | | |
| Compromiso 10. Prácticas y Orientación Profesional. 10.1: Obtener un ratio de 1,2 entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en la asignaturas de prácticas. | | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) | NINGUNA |
| Relación entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en las mismas | 569/153=3,72 | 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 10. Prácticas y Orientación Profesional. 10.2: Alcanzar, al menos, un 3 sobre 5 en la valoración de las prácticas, en las encuestas de satisfacción del alumnado. | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) |
| Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción sobre las prácticas por parte del alumnado | 4,42 | 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 10. Prácticas y Orientación Profesional. 10.3: Participar en la organización de, al menos, 4 eventos al año dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes. | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) |
| Número de eventos anuales dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes | 45 | 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 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 11: Movilidad y relaciones internacionales. 11.1: Obtener un ratio de 1.2 entre el número de plazas ofertadas en movilidad y el número de plazas solicitadas. | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) |
| Ratio entre las plazas ofertadas en movilidad y las solicitadas | 80/26=3,08 | 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 |
| 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 2019-2020 | | | |
| Compromiso 11: Movilidad y relaciones internacionales. 11.2: Alcanzar, al menos, un 3 sobre 5 en la valoración de la movilidad, en las encuestas de satisfacción del alumnado. | | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) | NINGUNA |
| Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado sobre la movilidad. | 3,27 | 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 2019-2020 | | | |
| Compromiso 12: Biblioteca: Responder en el plazo máximo de 7 días naturales a todas las propuestas de compra (desideratas) realizadas por las personas responsables. | | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) | NINGUNA |
| Tiempo medio de respuesta a las propuestas de compra realizadas. | 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 | |
| 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 2019-2020 | | | |

| | | | |
|---|--|--|---|
| Compromiso 12.2: Alcanzar, al menos, un 3 sobre 5, en la valoración del servicio, como media de la valoración del ítem de las encuestas de satisfacción del profesorado y del alumnado de los Grados. | | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) | NINGUNA |
| Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado y profesorado sobre la biblioteca. | 4,17 | 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 2019-2020 | | | |

| Compromiso 13: Deportes. 13.1: Deportes: Organizar anualmente, al menos, 3 actividades complementarias deportivas en el Centro para participación de la comunidad académica. | | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
|---|---|---|--|
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) | NINGUNA |
| Número de actividades complementarias deportivas en el Centro para participación de la comunidad académica, realizadas anualmente. | 3 (a nivel de Centro) | 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 2019-2020 | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Compromiso 13: Deportes. 13.2: Poner a disposición de la comunidad académica el gimnasio del Centro 15 horas a la semana, durante el período lectivo. | | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) | NINGUNA |
| Número de horas semanales en que el gimnasio del Centro está disponible para la comunidad académica, en periodo lectivo. | 15 horas | 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 2019-2020 | | | |
| Compromiso 14: Planificación y calidad. | | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |

| 14.1: Elaborar el informe sobre el Perfil del Alumnado de Nuevo Ingreso en el mes de febrero. | | | |
|---|---|---|---|
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) | NINGUNA |
| Fecha de remisión a la Subdirección de Calidad del Centro de los informes de perfil de nuevo ingreso. | 30/01/20 | 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 2019-2020 | | | |
| Compromiso 14: Planificación y calidad. 14.2: 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 |
|---|---|---|---------|
| Fecha de remisión a la Subdirección de Calidad del Centro de los informes de satisfacción de los grupos de interés (alumnos, PDI y PAS y egresados) con el Centro y sus Títulos de Grado. | Alumnos, PDI y PAS Jul-20 Egresados Oct-20 | PARCIALMENTE (80% de cumplimiento) A 30 de noviembre no se encuentran los Informes de satisfacción de los empleadores, al haber pocas respuestas | |
| Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa): | | | |
| A 30 de noviembre los Informes de satisfacción de los empleadores deben estar realizados | | | |
| ¿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 2019-2020 | | | |
|---|---|---|--|
| Compromiso 14: Planificación y calidad. 14.3: Dar respuesta a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón IRSF, en un plazo de 15 días hábiles. | | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) | NINGUNA |
| Media del tiempo transcurrido entre la recepción de la incidencia, reclamación y/o sugerencia y su respuesta. | 4 días | SI | |
| Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa): | | | |
| | | | |
| ¿Es adecuada la actual definición del compromiso? | | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta negativa) | Propuesta de modificación del compromiso actual | |
| SI | | | |
| ¿Considera que puede mejorar el compromiso? | | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta afirmativa) | Propuesta de mejora del compromiso actual | |
| NO | | | |
| ¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador? | | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta negativa) | Propuesta de modificación del indicador actual | |
| SI | | | |
| ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2019-2020 | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Compromiso 14: Planificación y calidad 14.4: Elevar anualmente a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro el Informe de adecuación y mejora del SGIC del Centro, a más tardar, en el mes de diciembre. | | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) | NINGUNA |
| Fecha del Acta de la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro aprobando Informe de adecuación y mejora del SGIC del Centro. | 21/12/2019 | 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 2019-2020 | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Compromiso 15: Investigación: Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación (PPI) una vez resueltas, en un plazo máximo de 8 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 PPI. | 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 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 2019-2020 | | | |
| Compromiso 16. Secretaría General. 16.1: Secretaría General. Redactar las actas de las sesiones de los órganos en los quince días laborales posteriores | | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |

| a su celebración. | | | |
|---|--|---|---------|
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) | NINGUNA |
| Tiempo medio de difusión de las actas de los Órganos colegiados. | Consejo de Gobierno: 5,3 días Comisión de Estudios de Grado: 3,5 días | SI | |
| Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa): | | | |
| | | | |
| ¿Es adecuada la actual definición del compromiso? | | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta negativa) | Propuesta de modificación del compromiso actual | |
| SI | | | |
| ¿Considera que puede mejorar el compromiso? | | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta afirmativa) | Propuesta de mejora del compromiso actual | |
| NO | | | |
| ¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador? | | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta negativa) | Propuesta de modificación del indicador actual | |
| SI | | | |

| ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2019-2020 | | | |
|---|---|---|--|
| Compromiso 16. Secretaría General. 16.2: Secretaría General. Expedir los certificados que correspondan en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su solicitud. | | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) | NINGUNA |
| Tiempo medio de expedición de los certificados correspondientes desde su solicitud. | 5 días | SI | |
| Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa): | | | |
| | | | |
| ¿Es adecuada la actual definición del compromiso? | | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta negativa) | Propuesta de modificación del compromiso actual | |
| SI | | | |
| ¿Considera que puede mejorar el compromiso? | | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta afirmativa) | Propuesta de mejora del compromiso actual | |
| NO | | | |
| ¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador? | | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta negativa) | Propuesta de modificación del indicador actual | |
| SI | | | |

| ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2019-2020 | | | |
|---|---|---|--|
| Compromiso 17: Formación. 17.1: Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PAS sobre 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. | 3,71 | 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 2019-2020 | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Compromiso 17: Formación. 17.2: Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PDI 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 PDI con el Programa de Formación. | 4,10 | 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 2019-2020 | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Compromiso 17: Formación. 17.3: Elaborar un Programa de Formación para el Personal de Administración y Servicios antes del 15 de enero de cada anualidad. | | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) | NINGUNA |
| Fecha de presentación a Gerencia del Programa de Formación para el Personal de Administración y Servicios. | | Aclarar que el Programa de Formación para el Personal de Administración y Servicios se realiza cada dos años. Por ello, el próximo debe aprobarse antes del 15 de enero de 2021. | |
| Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa): | | | |
| Como el Programa de Formación para el Personal de Administración y Servicios se realiza cada dos años, se propone cambiar el compromiso conforme a tal temporalidad. | | | |
| ¿Es adecuada la actual definición del compromiso? | | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta negativa) | Propuesta de modificación del compromiso actual | |
| NO | El Programa de Formación para el Personal de Administración y Servicios se realiza cada dos años, y el compromiso se refiere a un año. | Elaborar un Programa de Formación para el Personal de Administración y Servicios antes del 15 de enero cada dos años. | |
| ¿Considera que puede mejorar el compromiso? | | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta afirmativa) | Propuesta de mejora del compromiso actual | |

| | | |
|--|--|---|
| SI | El Programa de Formación para el Personal de Administración y Servicios se realiza cada dos años, y el compromiso se refiere a un año. | Elaborar un Programa de Formación para el Personal de Administración y Servicios antes del 15 de enero cada dos años. |
| ¿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 2019-2020 | | |
| Compromiso 17: Formación. 17.4: Aprobar un Plan de Mejora e Innovación docente para el Personal Docente e Investigador antes del 20 de diciembre de cada anualidad. | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) |
| Fecha de aprobación del Plan de Mejora e Innovación docente para el Personal Docente e Investigador. | 24/01/2020 | NO |
| Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa): | | |
| | | |
| ¿Es adecuada la actual definición del compromiso? | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta negativa) | Propuesta de modificación del compromiso actual |
| 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 18: Comunicación. 18.1: Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre accesibilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión. | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) |
| Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la accesibilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión. | Alumnos: 4,00 PDI: 4,57 PAS: 4,35 | 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 |

| | | |
|--|---|---|
| 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 18: Comunicación. 18.2: Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión. | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) |
| Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión. | Alumnos: 3,93 PDI: 4,52 PAS: 4,44 | 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 |

| | | |
|--|--|---|
| 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 18: Comunicación. 18.3: Incrementar los usuarios en las redes sociales utilizadas por el Centro para difusión de su actividad. | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) |
| Variación anual del número de seguidores del perfil institucional del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales. | Facebook: de 1279 a 2.491 Instagram: de 558 a 728 Twitter: de 1610 a 1605 Linkedin: de 0 a 1691 | NINGUNA PARCIALMENTE (80%). Consideramos que la bajada en twitter es inapreciable. |
| 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 19: 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) |
| Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del Servicio de informática y TIC | Alumnos: 4,03 PDI: 4,48 PAS: 4,47 | 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 |
| 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 2019-2020 | | |
| Compromiso 20: Administración y Servicios Generales: Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal de Administración y Servicios. | | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador | Valor alcanzado | ¿Se cumple el compromiso? (SI/NO) |
| Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del Administración y Servicios. | Alumnos: 3,92 PDI: 4,52 | SI |
| Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa): | | |
| | | |
| ¿Es adecuada la actual definición del compromiso? | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta negativa) | Propuesta de modificación del compromiso actual |
| SI | | |

| ¿Considera que puede mejorar el compromiso? | | |
|--|---|--|
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta afirmativa) | Propuesta de mejora del compromiso actual |
| NO | | |
| ¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador? | | |
| SI/NO | Justificación (en caso de respuesta negativa) | Propuesta de modificación del indicador actual |
| SI | | |

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

| REVISIÓN DE SERVICIOS | |
|---|---------------------------------------|
| ¿Debe incluir un nuevo Servicio? (SI/NO): NO | |
| Justificación (en caso de respuesta afirmativa) | Propuesta de nuevo Servicio |
| | Propuesta de Compromiso/s 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 2020-2021

| | |
|---|--|
| SERVICIO: ACTIVIDAD DOCENTE | |
| <p>Proporcionar atención e información personalizada a los distintos usuarios/as en el ámbito académico; Planificación, coordinación y seguimiento de las enseñanzas de las titulaciones del Centro; Elaboración y difusión de los horarios de clase, calendario académico y de exámenes del Centro; Difusión en la web del Centro de las Guías Docentes de las asignaturas de las distintas titulaciones del Centro; Elaboración de los informes anuales de Seguimiento de los Títulos y Planes de Mejora; Difusión al interesado de sus resultados académicos; Planificación de recursos materiales para la docencia en las titulaciones del Centro; Transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones del Centro.</p> | |
| 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 | <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. |

| | |
|---|--|
| <p>Centro por cada semestre.</p> <p>3.</p> <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> <p>4. Publicar las Guías Docentes de las asignaturas en la web del Centro, antes de la fecha de matrícula.</p> <p>5. Elaborar anualmente los Informes anuales de Seguimiento de los títulos y Planes de mejora por la Comisión de Garantía interna de calidad del Título,, a más tardar, en el mes de diciembre siguiente al curso cuyo seguimiento se contempla.</p> <p>6. Firma de las actas definitivas de las asignaturas 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.</p> <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> <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 de seguimiento elaborado en comisión de Garantía Interna de Calidad del Título, a más tardar, en el mes de diciembre siguiente al curso cuyo seguimiento se contempla.</p> <p>6. Porcentaje de asignaturas con actas definitivas firmadas, 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> |
| GESTIÓN ACADÉMICA | |
| <p>Gestión de la matriculación de los/las estudiantes de nuevo ingreso, y de los/las estudiantes que continúan en el Centro; custodia y tramitación de expedientes académicos de los estudiantes, expedición de certificados e información al alumnado y profesorado.</p> | |
| COMPROMISO/S DE CALIDAD | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD |
| <p>9.1 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</p> | <p>9.1. Tiempo medio en la remisión al/a la Responsable de planificación y calidad del Centro, de respuesta sobre las incidencias, reclamaciones y</p> |

| | |
|---|---|
| <p>sugerencias recibidas en el Buzón IRSF sobre el Servicio.</p> <p>9.2. Acceso disponible para el PDI al listado de alumnado de las asignaturas a partir de 3 días hábiles siguientes al comienzo del curso.</p> <p>9.3. Expedir los certificados académicos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud.</p> | <p>sugerencias recibidas en el Buzón IRSF sobre el Servicio.</p> <p>9.2. Porcentaje de asignaturas con listados de alumnado disponibles para el PDI a partir de 3 días hábiles siguientes al comienzo del curso.</p> <p>9.3. Porcentaje de certificados académicos expedidos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud.</p> |
| <p>PRÁCTICAS Y ORIENTACIÓN PROFESIONAL</p> | |
| <p>Suscripción y mantenimiento de Convenios de prácticas, orientación al alumnado en su programa de prácticas tanto curriculares como extracurriculares, así como desarrollo de acciones de orientación para la inserción profesional.</p> | |
| <p>COMPROMISO/S DE CALIDAD</p> | <p>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</p> |
| <p>10.1. Obtener un ratio de 1.2 entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en la asignatura de prácticas.</p> <p>10.2. Alcanzar, al menos, un 3 sobre 5 en la valoración de las prácticas, en las encuestas de satisfacción del alumnado.</p> <p>10.3. Participar en la organización de, al menos, 4 eventos al año dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes.</p> | <p>10.1. Relación entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en las mismas.</p> <p>10.2. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción sobre las prácticas por parte del alumnado.</p> <p>10.3. Número de eventos anuales dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes.</p> |
| <p>MOVILIDAD Y RELACIONES INTERNACIONALES</p> | |
| <p>Suscripción y mantenimiento de acuerdos de movilidad con otras Universidades, y orientación y apoyo al alumnado en el ámbito de la movilidad.</p> | |
| <p>COMPROMISO/S DE CALIDAD</p> | <p>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</p> |
| <p>11.1. Obtener un ratio de 1.2 entre las plazas ofertadas en movilidad respecto a las plazas solicitadas.</p> <p>11.2. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado del Grado.</p> | <p>11.1. Ratio entre las plazas ofertadas en movilidad y las solicitadas.</p> <p>11.2. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado sobre la movilidad.</p> |
| <p>BIBLIOTECA</p> | |

| Facilita el servicio de biblioteca, comprensivo del uso de instalaciones, y el acceso a los recursos bibliográficos y de información de la misma | |
|--|---|
| COMPROMISO/S DE CALIDAD | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD |
| <p>12.1. Responder en el plazo máximo de 7 días naturales a todas las propuestas de compra (desideratas) realizadas por las personas responsables.</p> <p>12.2. Alcanzar, al menos, un 3 sobre 5, en la valoración del servicio, como media de la valoración del ítem de las encuestas de satisfacción del profesorado y del alumnado de los Grados.</p> | <p>12.1. Tiempo medio de respuesta a las propuestas de compra realizadas.</p> <p>12.2. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado y profesorado sobre la biblioteca.</p> |
| DEPORTES | |
| Impulso y programación de las actividades físicas y deportivas para la comunidad universitaria y gestión de las instalaciones y recursos correspondientes. | |
| COMPROMISO/S DE CALIDAD | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD |
| <p>13.1. Organizar anualmente, al menos, 3 actividades complementarias deportivas en el Centro para participación de la comunidad académica.</p> <p>13.2. Poner a disposición de la comunidad académica el gimnasio del Centro 15 horas a la semana, durante el período lectivo.</p> | <p>13.1. Número de actividades complementarias deportivas en el Centro para participación de la comunidad académica, realizadas anualmente.</p> <p>13.2. Número de horas semanales en que el gimnasio del Centro está disponible para la comunidad académica, en período lectivo.</p> |
| PLANIFICACIÓN Y CALIDAD | |
| Apoyo y asesoramiento técnico en materia de calidad a los distintos órganos del Centro. Impulso, gestión y seguimiento y divulgación del sistema de calidad del Centro y de sus Títulos. | |
| COMPROMISO/S DE CALIDAD | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD |
| <p>14.1. Elaborar el informe sobre el Perfil del Alumnado de Nuevo Ingreso en el mes de febrero.</p> <p>14.2. Elaborar los informes de satisfacción de los grupos de interés con el Centro</p> | <p>14.1. Fecha de remisión a la Subdirección de Calidad del Centro de los informes de perfil de nuevo ingreso.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>y sus Títulos de Grado antes del 30 de noviembre de cada año.</p> <p>14.3. Dar respuesta a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón IRSF, en un plazo de 15 días hábiles.</p> <p>14.4. Elevar anualmente a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro Informe de adecuación y mejora del SGIC del Centro, a más tardar, en el mes de diciembre.</p> | <p>14.2. Fecha de remisión a la Subdirección de Calidad del Centro de los informes de satisfacción de los grupos de interés con el Centro y sus Títulos de Grado.</p> <p>14.3. Media del tiempo transcurrido entre la recepción de la incidencia, reclamación y/o sugerencia y su respuesta.</p> <p>14.4. Fecha del Acta de la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro aprobando Informe de adecuación y mejora del SGIC del Centro.</p> |
| <p>INVESTIGACIÓN</p> | |
| <p>Impulso y gestión de la investigación del Centro, facilitando la financiación, los recursos técnicos y materiales al investigador, en el marco del Plan Propio de Investigación.</p> | |
| <p>COMPROMISO/S DE CALIDAD</p> | <p>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</p> |
| <p>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>Tiempo medio de comunicación a los interesados/as de las concesiones y/o denegaciones de Ayudas del PPI.</p> |
| <p>SECRETARÍA GENERAL</p> | |
| <p>Presta apoyo técnico y jurídico a la actuación de los órganos colegiados, así como en la elaboración de la normativa interna. Redacción y custodia de Actas y expedición de documentos y certificados que corresponda.</p> | |
| <p>COMPROMISO/S DE CALIDAD</p> | <p>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</p> |
| <p>16.1. Redactar las actas de las sesiones de los órganos en los quince días laborales posteriores a su celebración.</p> <p>16.2. Expedir los certificados que correspondan en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su solicitud.</p> | <p>16.1. Tiempo medio de difusión de las actas de los órganos colegiados.</p> <p>16.2. Tiempo medio de expedición de los certificados correspondientes desde su solicitud.</p> |
| <p>FORMACIÓN</p> | |

| Impulso y desarrollo de actividades formativas internas y externas para el personal docente e investigador y de administración y servicios. | |
|---|---|
| COMPROMISO/S DE CALIDAD | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD |
| <p>17.1. Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PAS sobre el programa de formación.</p> <p>17.2. Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.</p> <p>17.3. Elaborar un Programa de Formación para el Personal de Administración y Servicios antes del 15 de enero cada dos años.</p> <p>17.4. Aprobar un Plan de Mejora e Innovación docente para el Personal Docente e Investigador antes del 20 de diciembre de cada anualidad.</p> | <p>17.1. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.</p> <p>17.2. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.</p> <p>17.3. Fecha de presentación a Gerencia del Programa de formación para el Personal de Administración y Servicios.</p> <p>17.4. Fecha de aprobación del Plan de Mejora e Innovación docente para el Personal Docente e Investigador.</p> |
| COMUNICACIÓN | |
| Gestionar la comunicación global del Centro Universitario San Isidoro, para transmitir a la comunidad universitaria y a la sociedad la identidad y actividad del Centro, a través de distintos medios y soportes. | |
| COMPROMISO/S DE CALIDAD | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD |
| <p>18.1. Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre accesibilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.</p> <p>18.2. Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.</p> <p>18.3. Incrementar los usuarios en las redes sociales utilizadas por el Centro para difusión de su actividad.</p> | <p>18.1. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la accesibilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.</p> <p>18.2. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.</p> <p>18.3. Variación anual del número de seguidores del perfil institucional del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales.</p> |
| INFORMÁTICA Y TIC | |
| 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. | |
|---|--|
| COMPROMISO/S DE CALIDAD | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD |
| 19. 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. | 19. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del Servicio de Informática y TIC. |
| ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS GENERALES | |
| Prestación de los servicios generales necesarios para facilitar la actividad académica del Centro e información al público, de carácter general, sobre la actividad del Centro. | |
| COMPROMISO/S DE CALIDAD | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD |
| 20. Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal de Administración y Servicios. | 20. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal de Administración y Servicios. |