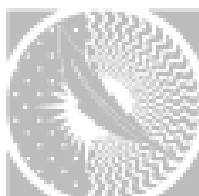


UNIVERSIDAD  
**PABLO  
OLAVIDE**  
SEVILLA



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

Aprobado en Consejo de Gobierno del Centro de 20 de diciembre de 2018 y revisado atendiendo a los cambios introducidos en la carta de servicios en Consejo de Gobierno de 10 de abril de 2019

## 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 <sup>a</sup> . Consuelo Camacho Pereira	Subdirectora de Calidad
D. Raúl Sequera Díaz	Director de Unidad Docente
D. Rodrigo Siles Acuña	Representante del PDI
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Luisa Notario de la Rocha	Representante del PDI
D <sup>a</sup> . 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 ampliado el personal de biblioteca.</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	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
SI			

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):			

<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
NO			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
SI			
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>			
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.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>
Porcentaje de títulos que celebran al menos, dos reuniones, una de programación y otra de seguimiento de las enseñanzas, por cada semestre.	<b>100%</b> Todos los títulos han cumplido el compromiso. Reuniones:	<b>SÍ</b>	

	<p><b>-Grado Derecho:</b>  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><b>-Grado Administración y dirección de empresas:</b>  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><b>-Grado Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.</b></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><b>-Grado Comunicación:</b></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><b>-Grado Comunicación</b></p>		
--	--	--	--



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

SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
SI		
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>		
Compromiso 4: Elaborar y difundir el calendario académico del Centro antes del inicio del período de matriculación en la web del Centro.		<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
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		
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>		
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>		
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
SI	.	
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
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>	
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
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>	
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>			
Compromiso 5: Elaborar y difundir los horarios de las titulaciones del Centro antes del período de matriculación de los estudiantes, en la web del Centro.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>		<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>
Fecha de publicación de los horarios de las titulaciones en la web del Centro.		<p>Publicación horarios en todos los Grados : 16/07/2018</p> <p>Inicio período de matrícula:</p>	SI
			<b>NINGUNA</b>

	17/07/2018		
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
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>	
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
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.
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>		
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.		<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>
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
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>		
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>		
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>
SI		
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>
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.	
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
SI	Se refunde con los indicadores 4 y 5	<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>	

<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>			
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.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>
Porcentaje de 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	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
SI		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
SI	Publicar las Guías docentes de las asignaturas en la web del Centro, 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)
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.
NINGUNA		

	Centro a 15 de enero. Publicación: 07/02/2018		
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
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.			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
NO	Hay indicadores de los que se dispone en fechas próximas, y que impiden la elaboración y aprobación del informe en diciembre, aún cuando debe tenderse a que la elaboración y aprobación se realice lo antes posible.	Publicar anualmente en la página web del Centro los informes anuales de Seguimiento de Títulos antes en el mes de febrero siguiente.	
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
SI			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
SI			
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017</b>			
Compromiso 9: Garantizar la publicación de aulas y espacios para actividades académicas, antes del inicio oficial del curso académico, en la web del Centro.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>



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.			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	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>				
Trasladar al Servicio de informática y TIC las aulas para que se incorporen de inmediato a la web del Centro				
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>				
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual		
SI				
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>				
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual		
NO				
<b>¿Siguiendo siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>				
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual		
SI				
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>				
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.				<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>

Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
Número de eventos y jornadas con Centros de Enseñanza Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y grupos de interés en los que participa el Centro.		Total de acciones de captación: 181 (Informe Dirección de Comunicación y Relaciones Externas)	SI	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>				
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>				
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)		Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI/NO	Se decide no reflejar la labor de captación comercial en la Carta de Servicios.		Supresión	
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>				
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)		Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO				
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>				
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)		Propuesta de modificación del indicador actual	
NO				
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>				
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	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>				
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>				
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)		Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI				
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>				
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)		Propuesta de mejora del compromiso actual	
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 por la Comisión de la documentación completa vinculada a la solicitud por parte de la Comisión.	
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>				
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)		Propuesta de modificación del indicador actual	

SI		
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			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
NO	Adaptación al compromiso	Relación entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en las mismas.	
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>			
Compromiso 13: Participar en la organización de, al menos, cuatro eventos al año dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>
Número de eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones.	<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		
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
NO			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
SI			
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>			
Compromiso 14: Incrementar la oferta anual de plazas y universidades disponibles, dentro del marco de la movilidad.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso?</b>	<b>NINGUNA</b>

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

NO			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
SI	Adaptación al compromiso	Ratio entre las plazas ofertadas en movilidad y las solicitadas.	
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>			
Compromiso 15: Gestión académica: Atender anualmente un 80% de demandas relativas a matriculación de los estudiantes sin incidencias y/o reclamaciones.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>
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	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
NO	Se considera la supresión de este compromiso y su sustitución por otros para el Área de Gestión académica.	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 sugerencias recibidas en el Buzón IRSF sobre el Servicio.  9.2. 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. 9.3. Expedir los certificados académicos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>
SI		
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>		
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>
NO	Adecuación a los compromisos	9.1. 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. 9.2. 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 matriculación. 9.3. Porcentaje de certificados académicos expedidos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud.
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>		
Compromiso 16: Biblioteca: Obtener una puntuación de 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción de los usuarios acerca del servicio de biblioteca.		<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>		<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>
Biblioteca: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios acerca del servicio de biblioteca.	<b>Grado Administración y Dirección de Empresas:</b>	Según los Grados. Se cumple en todos, menos en la valoración del profesorado en el Grado en Derecho, si bien el
		<b>NINGUNA</b>

	<p>ALUMNOS: 3,47 PDI: 4,0</p> <p><b>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte:</b> ALUMNOS: 3,35 PDI: 4,20</p> <p><b>Grado en Comunicación</b> ALUMNOS: 3,29 PDI: 4,59</p> <p><b>Comunicación Digital</b> ALUMNOS: 3.46 PDI: 4,33</p> <p><b>Grado en Derecho</b> ALUMNOS: 3,89 PDI: 2,83</p>	<p>valor obtenido es muy cercano al 3.</p>	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<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>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			

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.	12.1. Responder en el plazo máximo de 7 días naturales a todas las propuestas de compra (desideratas) realizadas por las personas responsables. 12.2. Alcanzar, al menos, un 3 sobre 5, en las encuestas de satisfacción, como media de valoración del ítem de las encuestas de satisfacción del profesorado y del alumnado de los Grados.	
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
SI	Adaptación al compromiso	12.1. Responder en el plazo máximo de 7 días naturales a todas las propuestas de compra (desideratas) realizadas por las personas responsables. 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.	
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>			
Investigación: Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación en un máximo de quince días hábiles.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>		<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>
Tiempo medio de comunicación a los interesados/as de las concesiones y/o denegaciones de ayudas del Personal Docente e		<b>2 DÍAS</b>	<b>SI</b>
			<b>NINGUNA</b>

Investigador.			
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
SI	Acortar los plazos de respuesta e incorporar la atención a consultas.	Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación (PPI) una vez resueltas, en un plazo máximo de 8 días hábiles.	
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
SI	Adaptación al compromiso	Tiempo medio de comunicación a los interesados/as de las concesiones y/o denegaciones de Ayudas del PPI	
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>			
Compromiso 18: Secretaría General: Redactar las actas de las sesiones de los órganos colegiados del Centro en los que actúe, en un plazo máximo de quince días hábiles posteriores a su celebración.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	

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)	SI	NINGUNA
		7.5 días hábiles (Comisión de estudios de Grado)		
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>				
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>				
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>		
SI				
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>				
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>		
SI	Añadir un compromiso	Añadir: Expedir los certificados que corresponda en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su solicitud		
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>				
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>		
SI	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)	NINGUNA
Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.	<p><b>Grado en Administración y Dirección de Empresas:</b> PDI:4,21</p> <p><b>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte:</b> PDI: 4,21</p> <p><b>Grado en Comunicación:</b> PDI: 4,55</p> <p><b>Grado en Comunicación Digital:</b> PDI: 4,27</p> <p><b>Grado en Derecho:</b> PDI: 3</p>	SI	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			

SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
SI		
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
SI	Ampliar compromiso al PAS y añadir compromisos sobre Planes de formación	Añadir: 17.2. Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PAS sobre el programa de formación. 17.3. Fecha de presentación a Gerencia del Programa de formación para el Personal de Administración y Servicios. 17.4. Fecha de aprobación del Plan de Mejora e Innovación docente para el Personal Docente e Investigador.
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>		
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
SI	Adaptación al compromiso	Añadir: 17.2. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación 17.3. Fecha de presentación a Gerencia del Programa de formación para el Personal de Administración y Servicios. 17.4. Fecha de aprobación del Plan de Mejora e Innovación docente para el Personal Docente e Investigador.
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>		
Compromiso 20: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de		<b>Reclamaciones recibidas por</b>

formación.			<b>incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>
Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.	PAS:3,77	SI	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
SI	Se refunde con el compromiso anterior	Se refunde con el compromiso anterior	
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
SI	Se refunde con el indicador anterior	Se refunde con el indicador anterior	

<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>	
Compromiso 21: 21.1. Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión. 21.2. Incrementar la interacción de los usuarios mediante la actualización de los canales	<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>



institucionales del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales.		
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><b>Grado en Administración y Dirección de Empresas:</b></p> <p>ALUMNOS: 3,66</p> <p>PDI: 4,57</p> <p><b>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte</b></p> <p>ALUMNOS: 3,22</p> <p>PDI: 4,57</p> <p><b>Grado en Comunicación</b></p> <p>ALUMNOS: 3,83</p> <p>PDI: 4,91</p> <p><b>Grado en Comunicación Digital</b></p> <p>ALUMNOS: 3,80</p> <p>PDI: 4,73</p> <p><b>Grado en Derecho</b></p>	<p>SI</p> <p>NINGUNA</p>

	<p>ALUMNOS: 4,14</p> <p>PDI: 3,83</p> <p>21.2</p> <p>Seguidores Facebook:</p> <p>1.217.</p> <p>Instagram:</p> <p>De 290 a 440 seguidores.</p> <p>Twitter</p> <p>De 1601 a 1590</p>		
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
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.			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
SI	Aclaración de redacción y aumento de compromisos	<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</p>	

		sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión. 18.3. Incrementar los usuarios en las redes sociales utilizadas por el Centro para difusión de su actividad.	
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
NO	Adaptación a los nuevos compromisos	<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>	
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017</b>			
Compromiso 22: Servicios de informática y TIC: Alcanzar una puntuación de al menos 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del Servicio de informática y TIC.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>		<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>
Servicios de informática y TIC: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del Servicio de informática y TIC.		PAS:4,38  Grado en	SI  NINGUNA

	<p><b>Administración y Dirección de Empresas:</b> ALUMNOS: 3,64 PDI: 4,38</p> <p><b>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte:</b> ALUMNOS: 3,24 PDI: 4.17</p> <p><b>Grado en Comunicación:</b> ALUMNOS: 4,15 PDI: 4,53</p> <p><b>Grado en Comunicación Digital:</b> ALUMNOS: 3,54 PDI: 4,33</p> <p><b>Grado en Derecho:</b> ALUMNOS: 3,98 PDI: 3,33</p>		
<p><b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b></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	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
SI			
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017</b>			
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.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>
Planificación, análisis y calidad: 23.1. Fecha de elaboración de perfil de nuevo ingreso. 23.2. Fecha de elaboración de los Informes de Satisfacción de los Grupos de Interés con los Centros y sus Títulos de Grado.	23.1: 30/1/2018 23.2: Julio 2018	SI SI	

<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>		
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>		
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>
SI		
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>
NO	<p>Se amplía la fecha de presentación de elaboración del perfil de nuevo ingreso, dado que se requieren datos de la universidad de adscripción</p> <p>Se añaden compromisos</p>	<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 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>
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>		
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>
NO	Se adapta a los cambios de los compromisos	<p>14.1. Fecha de remisión a la Subdirección de Calidad del Centro de los informes de perfil de nuevo ingreso.</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,</p>

		reclamación y/o sugerencia y su respuesta. 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.
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2017-2018</b>		
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.		<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>
Administración y Servicios: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción a los usuarios sobre la atención y profesionalidad del personal de administración y servicios.	<p><b>Grado en Administración y Dirección de Empresas:</b> ALUMNOS: 3,95 PDI: 4,43</p> <p><b>Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte:</b> ALUMNOS: 3,52 PDI: 4,64</p> <p><b>Grado en Comunicación:</b> ALUMNOS: 3,88 PDI: 4,74</p> <p><b>Grado en Comunicación Digital:</b></p>	SI
<b>NINGUNA</b>		

	ALUMNOS: 3,87 PDI: 4,33 <b>Grado en Derecho:</b> ALUMNOS: 4,36 PDI: 3,83		
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
NO			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
SI			



**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	Deportes
	Propuesta de Compromiso/s asociados/s
	13. Deportes  13.1. Organizar anualmente, al menos, 3 actividades complementarias deportivas en el Centro para participación de la comunidad académica.  13.2. Poner a disposición de la comunidad académica el gimnasio del Centro 15 horas a la semana, durante el período lectivo.
	Propuesta de Indicador/es asociado/s
	13.1. Número de actividades complementarias deportivas en el Centro para participación de la comunidad académica, realizadas anualmente.  13.2. Número de horas semanales en que el gimnasio del Centro está disponible para la comunidad académica, en período lectivo.
¿Debe eliminar un Servicio? (SI/NO): NO	

<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Servicio eliminado</b>
	<b>Compromiso/s eliminado/s</b>
	<b>Indicador/es eliminado/s</b>
<b>Otras incidencias (Indicar otras incidencias que afecten a la actual Carta de Servicios):</b>	

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

<b>SERVICIO: ACTIVIDAD DOCENTE</b>	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
<p>1. Dar respuesta a todas las solicitudes de información académica que lleguen 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.</p> <p>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.</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>1. Media del tiempo transcurrido entre la recepción de un correo y su respuesta.</p> <p>2. Porcentaje de títulos que celebran, al menos, dos reuniones, una de programación y otra de seguimiento de las enseñanzas por cada semestre.</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</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, a más tardar, en el mes de febrero siguiente al curso cuyo seguimiento se contempla.</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>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 febrero siguiente al curso cuyo seguimiento se contempla.</p> <p>6. Porcentaje de asignaturas con difusión de las calificaciones, una vez firmadas las actas definitivas, 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>
<p><b>GESTIÓN ACADÉMICA</b></p>	
<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>	
<p><b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b></p>	<p><b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b></p>
<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 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 a la finalización del período establecido para matriculación.</p> <p>9.3. Expedir los certificados académicos en un plazo de 5 días hábiles</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 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 a la finalización del período establecido para matriculación.</p> <p>9.3. Porcentaje de certificados académicos expedidos en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud.</p>

desde su solicitud.	
<b>PRÁCTICAS Y ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>	
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.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
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.	10.1. Relación entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en las mismas.
10.2. Alcanzar, al menos, un 3 sobre 5 en la valoración de las prácticas, en las encuestas de satisfacción del alumnado.	10.2. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción sobre las prácticas por parte del alumnado.
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.	10.3. Número de eventos anuales dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes.
<b>MOVILIDAD Y RELACIONES INTERNACIONALES</b>	
Suscripción y mantenimiento de acuerdos de movilidad con otras Universidades, y orientación y apoyo al alumnado en el ámbito de la movilidad.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
11.1. Obtener un ratio de 1.2 entre las plazas ofertadas en movilidad respecto a las plazas solicitadas.	11.1. Ratio entre las plazas ofertadas en movilidad y las solicitadas.
11.2. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado y profesorado del Grado.	11.2. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado sobre la movilidad.
<b>BIBLIOTECA</b>	
Facilita el servicio de biblioteca, comprensivo del uso de instalaciones, y el acceso a los recursos bibliográficos y de información de la misma	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
12.1. Responder en el plazo máximo de 7 días naturales a todas las propuestas	12.1. Tiempo medio de respuesta a las propuestas de compra realizadas.

<p>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>12.2. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado sobre la biblioteca.</p>
<b>DEPORTES</b>	
Impulso y programación de las actividades físicas y deportivas para la comunidad universitaria y gestión de las instalaciones y recursos correspondientes.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
<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>
<b>PLANIFICACIÓN Y CALIDAD</b>	
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.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
<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 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</p>	<p>14.1. Fecha de remisión a la Subdirección de Calidad del Centro de los informes de perfil de nuevo ingreso.</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,</p>

diciembre.	reclamación y/o sugerencia y su respuesta.  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.
<b>INVESTIGACIÓN</b>	
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.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación (PPI) una vez resueltas, en un plazo máximo de 8 días hábiles.	Tiempo medio de comunicación a los interesados/as de las concesiones y/o denegaciones de Ayudas del PPI.
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	
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.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
16.1. Redactar las actas de las sesiones de los órganos en los quince días laborales posteriores a su celebración.  16.2. Expedir los certificados que correspondan en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su solicitud.	16.1. Tiempo medio de difusión de las actas de los órganos colegiados.  16.2. Tiempo medio de expedición de los certificados correspondientes desde su solicitud.
<b>FORMACIÓN</b>	
Impulso y desarrollo de actividades formativas internas y externas para el personal docente e investigador y de administración y servicios.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
17.1. Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de	17.1. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con el

<p>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 de cada anualidad.</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>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>
<p><b>COMUNICACIÓN</b></p>	
<p>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.</p>	
<p><b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b></p>	<p><b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b></p>
<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>
<p><b>INFORMÁTICA Y TIC</b></p>	
<p>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.</p>	

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.
<b>ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS GENERALES</b>	
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.