



**CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DEL DEPORTE**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2012-13**

---

## INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO ACADÉMICO 2012-13

### 1.- Descripción del Centro

**Centro responsable:**

Facultad del Deporte

**Publicación en BOJA:**

BOJA nº 246, 20 de diciembre de 2010

**Divulgación:**

1) Se ha editado un folleto divulgativo que se encuentra publicado en la página web de la Facultad del Deporte en el siguiente enlace:

<http://www.upo.es/fdep/contenido?pag=/portal/fdep/responsabilidad/responsabilidad&menuid=&vE=>

**Órgano responsable de la Carta:**

Junta de Centro de la Facultad del Deporte

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

| Nombre y Apellidos                       | Categoría                          |
|------------------------------------------|------------------------------------|
| ANTONIO FERNÁNDEZ MARTÍNEZ               | DECANO                             |
| M <sup>a</sup> ELENA HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ | VICEDECANA RCPC                    |
| BERNARDO REQUENA SÁNCHEZ                 | PROFESOR VINCULACIÓN PERMANENTE    |
| FEDERICO PARIS                           | PROFESOR VINCULACIÓN NO PERMANENTE |
| FRANCISCO BAENA BLANCA                   | ESTUDIANTE                         |
| SARA OLMOS BLANCA                        | EGRESADO                           |
| JUAN MANUEL NARANJO CABALLERO            | PAS                                |

**Fecha de reunión de seguimiento:**

17/12/2013

### 2.- Documentación analizada para el Seguimiento

- Indicadores.
- Libro de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias del Centro.

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

| SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PROPUESTAS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN EL CURSO 2012-13 |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                                   |                         |
| Medidas propuestas                                                                | Informe de Cumplimiento |
|                                                                                   |                         |
|                                                                                   |                         |
| Medidas propuestas                                                                | Informe de Cumplimiento |
|                                                                                   |                         |
|                                                                                   |                         |
| Compromiso incumplido:                                                            |                         |
| Medidas propuestas                                                                | Informe de Cumplimiento |
|                                                                                   |                         |
|                                                                                   |                         |
| Compromiso incumplido:                                                            |                         |
| Medidas propuestas                                                                | Informe de Cumplimiento |
|                                                                                   |                         |
|                                                                                   |                         |

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

| ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                 |                                                 |                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Compromiso 1: Garantizar la validación de las guías docentes de las asignaturas antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                 |                                                 | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Valor alcanzado                                 | ¿Se cumple el compromiso? (Si/No)               |                                            |
| Porcentaje de asignaturas de las titulaciones de la Facultad del Deporte, cuyas guías docentes están validadas antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100%                                            | SI                                              | NO                                         |
| Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                 |                                                 |                                            |
| Se ha recibido una reclamación que hace referencia a la publicación de las guías (justo el mismo día de inicio del período de matriculación), y no a su validación. Este compromiso se modificó en el informe anterior, precisamente para garantizar su cumplimiento en lo que depende del centro (la validación), y no lo que depende de la unidad de centros (solo una persona para colgar todas las guías de todas las titulaciones). De esta forma, la reclamación no incumple el compromiso, puesto que la validación si se realiza antes del inicio de la actividad académica. |                                                 |                                                 |                                            |
| ¿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  |                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                 |                                                 |                                            |

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-13

|                                                                                                                                      |                                                 |                                                 |                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Compromiso 2: Difusión del informe anual interno de seguimiento de cada Título de la Facultad del Deporte a través de su página web. |                                                 |                                                 | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador                                                                                                                            | Valor alcanzado                                 | ¿Se cumple el compromiso? (Si/No)               | NO                                         |
| Porcentaje de Titulaciones de la Facultad del Deporte con el informe anual interno de seguimiento publicado en la web de la Facultad | 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  |                                            |
|                                                                                                                                      |                                                 |                                                 |                                            |



## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-13

|                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                 |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Compromiso 3: Garantizar la publicación de los resultados académicos (tasas de eficiencia, graduación, rendimiento y abandono) de las titulaciones de la Facultad del Deporte |                                                 |                                                 | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador                                                                                                                                                                     | Valor alcanzado                                 | ¿Se cumple el compromiso? (Si/No)               | NO                                         |
| Porcentaje de Titulaciones de la Facultad del Deporte con las tasas de eficiencia, graduación, rendimiento y abandono publicadas en la web de la Facultad                     | 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 |                                            |
|                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                 |                                            |
| ¿Considera que puede mejorar el compromiso?                                                                                                                                   |                                                 |                                                 |                                            |
| Si/No                                                                                                                                                                         | Justificación (en caso de respuesta afirmativa) | Propuesta de mejora del compromiso actual       |                                            |
|                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                 |                                            |
| ¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?                                                                                                                    |                                                 |                                                 |                                            |
| Si/No                                                                                                                                                                         | Justificación (en caso de respuesta negativa)   | Propuesta de modificación del indicador actual  |                                            |
|                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                 |                                            |

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-2013

|                                                                                                                                                        |                                                 |                                                 |                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Compromiso 4: Difusión del calendario de exámenes, antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura, en la web de la Facultad.            |                                                 |                                                 | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador                                                                                                                                              | Valor alcanzado                                 | ¿Se cumple el compromiso? (Si/No)               | NO                                         |
| Días naturales desde la publicación del calendario de exámenes en la web de la Facultad, hasta el inicio de la actividad académica de cada asignatura. | 70 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       |                                            |
| SI                                                                                                                                                     |                                                 |                                                 |                                            |
| ¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?                                                                                             |                                                 |                                                 |                                            |
| Si/No                                                                                                                                                  | Justificación (en caso de respuesta negativa)   | Propuesta de modificación del indicador actual  |                                            |
|                                                                                                                                                        |                                                 |                                                 |                                            |

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-13

|                                                                                                                                                 |                                                 |                                                 |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Compromiso 5: Difusión de los horarios, antes del inicio del periodo de matriculación de los estudiantes, en la web de la Facultad del Deporte. |                                                 |                                                 | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador                                                                                                                                       | Valor alcanzado                                 | ¿Se cumple el compromiso? (Si/No)               | NO                                         |
| Días naturales desde la publicación de los horarios en la web de la Facultad, hasta el inicio del periodo de matriculación                      | 47 alumnos de 1º<br>65 resto alumnos            | 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  |                                            |
|                                                                                                                                                 |                                                 |                                                 |                                            |



## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-13

|                                                                                                                                                                                   |                                                 |                                                 |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Compromiso 6: Difusión de los grupos para actividades académicas, en los 30 días siguientes a la finalización del periodo de matriculación, en la web de la Facultad del Deporte. |                                                 |                                                 | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador                                                                                                                                                                         | Valor alcanzado                                 | ¿Se cumple el compromiso? (Si/No)               | NO                                         |
| Días naturales desde la finalización del periodo de matriculación hasta la publicación de los grupos para actividades académicas en la web de la Facultad                         | 21 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  |                                            |
|                                                                                                                                                                                   |                                                 |                                                 |                                            |

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-13

Compromiso 7: Dar respuesta en 2 días hábiles a las consultas administrativas o académicas que se realicen a través del correo electrónico de Información General de la Facultad del Deporte.

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

NO

Indicador

Valor alcanzado

¿Se cumple el  
compromiso? (Si/No)

Tiempo medio de respuesta a las consultas administrativas o académicas que se realicen a través del correo electrónico de Información General de la Facultad del Deporte.

Sin evidencias

Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):

Durante este curso, en breve espacio de tiempo, hemos tenido tres apoyos administrativos diferentes. El apoyo administrativo habitual causó baja laboral en el segundo semestre, ella fue sustituida, pero su sustituta a la vez, fue reemplazada por otra persona al mes de estar trabajando en la facultad. Debido a estos tres cambios, que por la ley de protección de datos no se puede acceder a sus correos personales (donde están los datos de esta evidencia), y a que la persona que actualmente está en el puesto, nos comenta que no tiene datos que pueda facilitarnos para cumplimentar este informe, por lo que tengo que dejar sin evidencias dicho compromiso.

¿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

| ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-13                         |                                                 |                                                 |                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Compromiso 8: Ofrecimiento de un número de plazas para Prácticum igual o superior al de solicitudes. |                                                 |                                                 | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador                                                                                            | Valor alcanzado                                 | ¿Se cumple el compromiso? (Si/No)               | NO                                         |
| Ratio entre plazas ofertadas y alumnos solicitantes del Prácticum                                    | 3,019                                           | 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  |                                            |
|                                                                                                      |                                                 |                                                 |                                            |

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-13

Compromiso 9: Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones o sugerencias que llegan desde el Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias de la Facultad en un plazo máximo de 12 días hábiles.

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

NO

Indicador

Valor alcanzado

¿Se cumple el  
compromiso? (Si/No)

Tiempo medio de respuesta a las incidencias, sugerencias y reclamaciones del Buzón de la Facultad del Deporte

3,2

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

| ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-13                                                                                    |                                                 |                                                 |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Compromiso 10: Garantizar la publicación de aulas y espacios para los exámenes, antes del inicio del periodo de exámenes, en la web de la Facultad del Deporte. |                                                 |                                                 | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador                                                                                                                                                       | Valor alcanzado                                 | ¿Se cumple el compromiso? (Si/No)               | NO                                         |
| Días naturales desde la publicación de aulas y espacios para los exámenes en la web de la Facultad hasta el inicio del periodo de exámenes                      | 38 DÍAS ANTES                                   | 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  |                                            |
|                                                                                                                                                                 |                                                 |                                                 |                                            |



## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-13

|                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                 |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Compromiso 11: Garantizar la publicación de aulas y espacios para actividades académicas, antes del inicio oficial del curso académico, en la web de la Facultad del Deporte. |                                                 |                                                 | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador                                                                                                                                                                     | Valor alcanzado                                 | ¿Se cumple el compromiso? (Si/No)               | NO                                         |
| Días naturales desde la publicación de aulas y espacios para actividades académicas en la web de la Facultad hasta el inicio oficial del curso académico                      | 7 DÍAS ANTES                                    | 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  |                                            |
|                                                                                                                                                                               |                                                 |                                                 |                                            |

| ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-13                                                                                    |                                                 |                                                 |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Compromiso 12: Gestión de los compromisos previos de reconocimiento académico (contrato de estudios) antes de la incorporación del alumno al Centro de Destino. |                                                 |                                                 | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador                                                                                                                                                       | Valor alcanzado                                 | ¿Se cumple el compromiso? (Si/No)               | NO                                         |
| Porcentaje de contratos de estudios tramitados con respecto a los solicitados antes de la incorporación al Centro de Destino.                                   | 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  |                                            |
|                                                                                                                                                                 |                                                 |                                                 |                                            |

| ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-13                                                        |                                                 |                                                 |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Compromiso 13: Difusión de los estudios ofertados en la Facultad del Deporte en al menos 4 Centros Educativos cada curso académico. |                                                 |                                                 | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador                                                                                                                           | Valor alcanzado                                 | ¿Se cumple el compromiso? (Si/No)               | NO                                         |
| Número de centros educativos visitados en el curso académico.                                                                       | 8 centros                                       | 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  |                                            |
|                                                                                                                                     |                                                 |                                                 |                                            |

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-2013

|                                                                                                                                                             |                                                 |                                                 |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Compromiso 14: Organización de al menos un evento por curso académico dirigido a la orientación para la inserción laboral de los estudiantes de la Facultad |                                                 |                                                 | Reclamaciones recibidas por incumplimiento |
| Indicador                                                                                                                                                   | Valor alcanzado                                 | ¿Se cumple el compromiso? (Si/No)               | NO                                         |
| Número de eventos organizados en el curso académico                                                                                                         | 1 evento                                        | 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  |                                            |
|                                                                                                                                                             |                                                 |                                                 |                                            |

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

| REVISIÓN DE SERVICIOS                                                                     |                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| ¿Debe incluir un nuevo Servicio? (Si/No): _____                                           |                                      |
| Justificación (en caso de respuesta afirmativa)                                           | Propuesta de nuevo Servicio          |
|                                                                                           | Propuesta de Compromiso/s asociado/s |
|                                                                                           | Propuesta de Indicador/es asociado/s |
|                                                                                           |                                      |
| ¿Debe eliminar un Servicio? (Si/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 2012-13

| SERVICIO                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Organización de la actividad académica de la Facultad del deporte.                                                                                            |                                                                                                                                                                              |
| COMPROMISO/S DE CALIDAD                                                                                                                                          | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD                                                                                                                         |
| Garantizar la validación de las guías docentes de las asignaturas antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura.                                 | Porcentaje de asignaturas de las titulaciones de la Facultad del Deporte, cuyas guías docentes están validadas antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                              |
| SERVICIO                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                              |
| 2. Seguimiento de los títulos de Grado impartidos en la Facultad del Deporte.                                                                                    |                                                                                                                                                                              |
| COMPROMISO/S DE CALIDAD                                                                                                                                          | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD                                                                                                                         |
| Difusión del informe anual interno de seguimiento de cada Título de la Facultad del Deporte a través de su página web.                                           | Porcentaje de Titulaciones de la Facultad del Deporte con el informe anual interno de seguimiento publicado en la web de la Facultad.                                        |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                              |
| SERVICIO                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                              |
| 3. Difusión de los resultados académicos de las titulaciones de la Facultad del Deporte.                                                                         |                                                                                                                                                                              |
| COMPROMISO/S DE CALIDAD                                                                                                                                          | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD                                                                                                                         |
| Garantizar la publicación de los resultados académicos (tasas de eficiencia, graduación, rendimiento y abandono) de las titulaciones de la Facultad del Deporte. | Porcentaje de Titulaciones de la Facultad del Deporte con las tasas de eficiencia, graduación, rendimiento y abandono publicadas en la web de la Facultad.                   |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                              |
| SERVICIO                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                              |
| 4. Elaboración de horarios, grupos y calendario de exámenes de la Facultad del Deporte.                                                                          |                                                                                                                                                                              |
| COMPROMISO/S DE CALIDAD                                                                                                                                          | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD                                                                                                                         |
| Difusión del calendario de exámenes, antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura, en la web de la Facultad.                                    | Días naturales desde la publicación del calendario de exámenes en la web de la Facultad, hasta el inicio de la actividad académica de cada asignatura.                       |
| Difusión de los horarios, antes del inicio del periodo de matriculación de los estudiantes, en la web de la Facultad del Deporte.                                | Días naturales desde la publicación de los horarios en la web de la Facultad, hasta el inicio del periodo de matriculación.                                                  |

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Difusión de los grupos para actividades académicas, en los 30 días siguientes a la finalización del periodo de matriculación, en la web de la Facultad del Deporte. | Días naturales desde la finalización del periodo de matriculación hasta la publicación de los grupos para actividades académicas en la web de la Facultad. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## SERVICIO

5. Atención personalizada a los/las usuarios/as

| COMPROMISO/S DE CALIDAD                                                                                                                                                         | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dar respuesta en 2 días hábiles a las consultas administrativas o académicas que se realicen a través del correo electrónico de Información General de la Facultad del Deporte. | Tiempo medio de respuesta a las consultas administrativas o académicas que se realicen a través del correo electrónico de Información General de la Facultad del Deporte. |
|                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                           |

## SERVICIO

6. Gestión del Practicum de la Facultad del Deporte.

| COMPROMISO/S DE CALIDAD                                                                | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD              |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Ofrecimiento de un número de plazas para Prácticum igual o superior al de solicitudes. | Ratio entre plazas ofertadas y alumnos solicitantes del Prácticum |
|                                                                                        |                                                                   |

## SERVICIO

7. Gestión del buzón de sugerencias, incidencias y reclamaciones de la Facultad del Deporte.

| COMPROMISO/S DE CALIDAD                                                                                                                                                                        | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones o sugerencias que llegan desde el Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias de la Facultad en un plazo máximo de 12 días hábiles. | Tiempo medio de respuesta a las incidencias, sugerencias y reclamaciones del Buzón de la Facultad del Deporte. |
|                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                |

## SERVICIO

8. Gestión de los recursos para la docencia en las titulaciones de la Facultad del Deporte.

| COMPROMISO/S DE CALIDAD                                                                                                                                        | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Garantizar la publicación de aulas y espacios para los exámenes, antes del inicio del periodo de exámenes, en la web de la Facultad del Deporte.               | Días naturales desde la publicación de aulas y espacios para los exámenes en la web de la Facultad hasta el inicio del periodo de exámenes.               |
| Garantizar la publicación de aulas y espacios para actividades académicas, antes del inicio oficial del curso académico, en la web de la Facultad del Deporte. | Días naturales desde la publicación de aulas y espacios para actividades académicas en la web de la Facultad hasta el inicio oficial del curso académico. |

## SERVICIO

9. Gestión de la movilidad estudiantil de la Facultad del Deporte.

| COMPROMISO/S DE CALIDAD                                                                                                                          | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de los compromisos previos de reconocimiento académico (contrato de estudios) antes de la incorporación del alumno al Centro de Destino. | Porcentaje de contratos de estudios tramitados con respecto a los solicitados antes de la incorporación al Centro de Destino. |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                               |

## SERVICIO

10. Organización de actividades de captación de estudiantes para la Facultad del Deporte en Centros Educativos.

| COMPROMISO/S DE CALIDAD                                                                                              | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Difusión de los estudios ofertados en la Facultad del Deporte en al menos 4 Centros Educativos cada curso académico. | Número de centros educativos visitados en el curso académico. |
|                                                                                                                      |                                                               |

## SERVICIO

11. Orientación del estudiante de la Facultad del Deporte para la inserción laboral.

| COMPROMISO/S DE CALIDAD                                                                                                                      | INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Organización de al menos un evento por curso académico dirigido a la orientación para la inserción laboral de los estudiantes de la Facultad | Número de eventos organizados en el curso académico  |
|                                                                                                                                              |                                                      |