

U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE
S E V I L L A



CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2010-2011

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2010-2011

1.- Descripción del Centro

Centro responsable:

Facultad de Ciencias Sociales

Publicación en BOJA:

BOJA nº 245, de 17 de diciembre de 2010

Divulgación:

- 1) Se ha editado un folleto divulgativo que se encuentra publicado en la página web http://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fcs/responsabilidad/responsabilidad/1321968788184_folleto_ccss.pdf.
- 2) Se ha impreso el folleto divulgativo y se ha repartido en los casilleros de los profesores implicados en la docencia de los diferentes grados de la FCS.

Órgano responsable de la Carta:

Comisión de Garantía Interna de la Facultad de Ciencias Sociales

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro:

Nombre y Apellidos	Categoría
Guillermo Domínguez Fernández	Decano, presidente de la Comisión
Antonia María Ruiz Jiménez	Responsable de calidad de la FCS y RCP del Título de Sociología
María del Castillo Gallardo	RCP del Título de TS
Luis V. Amador	RCP del Título de EDS
Manuel Tomás González	Responsable de Calidad del Departamento de CCSS
Rafael Gómez del Toro	Responsable de Calidad del Departamento de TS y SS
María del Carmen Monreal	Representante personal docente
Rocío Cárdenas Rodríguez	Representante personal docente
Inmaculada Zambrano	Representante personal docente
Fernando López Noguero	Representante personal docente
José Luis Sarasola	Representante personal docente
Rafael Parodi	Representante alumnos (EDS)

María Pérez Lagares	Representante alumnos (TS)
María Balboa Carmono	Representante alumnos (TS)
José María Peinado-Saban	Representante alumnos (SOC)
Apoyo administrativo facultad	Representante del PAS
M. del Rocío Rodríguez Casado	Representante egresados (EDS)
Nieves Martín Bermúdez	Representante egresados (EDS)
Nieves Hurtado Hidalgo	Representante egresados (TS)
Pablo Barranco Acosta	Representante egresados (TS)
Elena Ferri Fuentevilla	Representante egresados (SOC)

Fecha de reunión de seguimiento:

22/02/2012

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 2010-2011	
Compromiso incumplido:	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Compromiso incumplido:	
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 2010-2011			
Compromiso: Dar respuesta a todas las solicitudes de información que llegan a través del buzón de la web del centro en un tiempo máximo de 10 días hábiles.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Tabulación de correos recibidos y enviados.	Alto	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	
Sí			
¿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	
Sí			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso: Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la facultad en un tiempo máximo de 10 días hábiles.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Tabulación de correos recibidos y enviados	Medio	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿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	
Sí			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso: Publicación del calendario de horarios antes de la apertura del plazo para la matriculación.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	Sí
Actas de Junta de Facultad en que se aprueban los horarios generales y página web de la FCS	Alto	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	Se confunde la publicación del horario general semestral con los horarios semanales de las asignaturas (a los que se refieren las reclamaciones, no todas ellas con fundamento)	Publicación de los horarios generales semestrales antes de la apertura desplazo de matriculación	
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso: Publicación del calendario de exámenes antes de la apertura del plazo para la matriculación.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	Sí (aunque confunden el calendario de exámenes, con la publicación de los horarios y ubicaciones)
Actas de Junta de Facultad en que se aprueba el calendario de exámenes y página web de la FCS	Alto	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No			
¿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	
Sí			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso: Fomentar la innovación docente en el marco EEES			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Planes de innovación docente de la FCS	Alto	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	Fomentar implica una progresión no se puede mantener a largo plazo.	Apoyar la innovación docente en el marco de la EEES.	
¿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	
Sí			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso: Difusión de las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de las Titulaciones del Centro.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Planes de seguimiento y planes de mejora de los grados publicado en la web de la FCS	Alto	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿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	
Sí			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso: Constituir y realizar reuniones de coordinación semestrales de las comisiones de coordinación docente de cada uno de los títulos de la facultad.

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Actas de la Comisiones de Coordinación Docente de los Títulos.	Alto	Sí	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)		Propuesta de modificación del compromiso actual
No	Las Comisiones están constituidas y bien establecidas.		Realizar las reuniones de coordinación semestrales de las comisiones de coordinación docente de cada uno de los títulos de la Facultad.
¿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
Sí			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO XXXX-XXXX

Compromiso: Elaboración y publicación de guías de información y normas para la adjudicación e integración de los alumnos en los centros de prácticas externas con anterioridad al proceso de adjudicación de las plazas.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Guía de procedimiento de prácticas de la FCS	Alto	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿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	
Sí			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso: Búsqueda de centros externos para realizar prácticas, garantizando una oferta suficiente.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Porcentaje de alumnos ubicados en centros de prácticas	Alto	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	
Sí			
¿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	
Sí			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso: Resolver todas las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos en un tiempo máximo de 2 meses.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Número de días transcurridos desde que se abre el expediente hasta que se cierra.	Bajo	No en TS y EDS Sí en SOC	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
Disminuir el tiempo que transcurre desde que el expediente se genera en AGA hasta que llega a la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de la FCS.			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	El tiempo de resolución implica a tres unidades diferentes, por lo que la FCS únicamente no puede ser responsable única por la duración del expediente. De el tiempo que las solicitudes pasan en la Comisión es reducida, por lo que el compromiso podría incluso mejorarse.	Resolver todas las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos en la Comisión de la Facultad en un tiempo máximo de un mes.	
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
NO	Se contabilizan días en los que la FCS no tiene los expedientes en su poder.	Número de días transcurridos desde que el expediente llega a la Comisión de Transferencia y Reconocimiento de Créditos hasta que es remitido de nuevo a AGA.	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso: Difusión de los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos por AGAE-ANECA a través de la web del Centro.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Página web del Centro.	Alto	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿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	
Sí			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso: Realización de jornadas anuales con los colegios profesionales y los centros e instituciones de intervención en el ámbito social.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Jornadas realizadas	Alto	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	Se centra demasiado en los grupos de participantes en lugar de en el fin de dichas reuniones deben tener.	Realización de jornadas anuales que conecten la Facultad con los ámbitos profesionales.	
¿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	
Sí			

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

REVISIÓN DE SERVICIOS	
¿Debe incluir un nuevo Servicio? (Si/No): No	
Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de nuevo Servicio
	Propuesta de Compromiso/s asociado/s
	Propuesta de Indicador/es asociado/s
¿Debe eliminar un Servicio? (Si/No): No	
Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Servicio eliminado
	Compromiso/s eliminado/s
	Indicador/es eliminado/s
Otras incidencias (Indicar otras incidencias que afecten a la actual Carta de Servicios):	