

U N I V E R S I D A D

PABLO DE
OLAVIDE
S E V I L L A



CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2016-2017

Código Seguro de verificación: 2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==	PÁGINA 1/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2016-2017

1.- Descripción del Centro

Centro responsable:

Facultad de Ciencias Sociales

Publicación en BOJA:

BOJA nº 245, de 17 de diciembre de 2010

BOJA nº 195, de 6 de octubre de 2015 (revisión de la Carta de Servicios)

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 presenta en las jornadas de bienvenida la política y objetivos de calidad de la Facultad de Ciencias Sociales
- 3) Se envía por correo electrónico a todos los agentes implicados el seguimiento de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Sociales

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
Rosa María Díaz Jiménez	Decana
M ^a Teresa Terrón Caro	Responsable de Calidad Facultad Ciencias Sociales
Macarena Esteban Ibañez	Responsable de Calidad Grado Educación Social
José Manuel Echavarren Fernández	Responsable de Calidad Grado de Sociología
Rosa María Varela Garay	Responsable de Calidad Grado de Trabajo Social
Responsables de Calidad de los Departamentos con docencia en la Facultad CCSS	Responsables de Calidad de los Departamentos con docencia en la Facultad CCSS
Elodia Hernández León	Personal Docente
M ^a Luisa Delgado Niebla	Personal Docente
Estrella Abolaño Moreno	Personal Docente
Rosa M ^a Rodríguez Izquierdo	Personal Docente
Víctor Muñoz Sánchez	Personal Docente
Francisco Javier Martínez Carranza	Alumnado
Mar Roura Sevilla	Alumnado
Balma Laseo Jarque	Alumnado
Leocadia Gómez Gómez	Egresada
Guillermo Pérez Muñoz	Egresado
M ^a Inmaculada Zarza Charneco	PAS

Código Seguro de verificación: 2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA M ^a DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==	PÁGINA 2/24


2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

Fecha de reunión de seguimiento:

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro: 18 de diciembre de 2017

2.- Documentación analizada para el Seguimiento

- Indicadores.

- Libro de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones del Centro, informes Directoras Académicas, correo de solicitud de información, tasas de rendimiento, registro de convalidaciones, Web de la facultad, memoria de centro, información solicitada a la Unidad de Centro.

3.- Documentación analizada para la revisión y actualización de los indicadores de la carta de servicios

De acuerdo con el Título IV del Reglamento de la Carta de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, se redefinen los indicadores del punto 6 de la Carta de Servicio a sugerencia del Área de Calidad de la universidad.

La fecha de la Comisión de Calidad en el que se aprobó la revisión y actualización del punto 6 de las Cartas de Servicios fue el 16-6-2015

Fecha de reunión de la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro para la revisión y actualización del punto 6 relativo del presente informe respecto a los indicadores:

29 de junio de 2015

Aprobado por Junta de Facultad el 8 de julio de 2015

Código Seguro de verificación:2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==	PÁGINA 3/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

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

SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PROPUESTAS CURSO 2015-2016; PARA EL CURSO 2016-2017	
Compromiso incumplido:	Informe de Cumplimiento
Medidas propuestas	
Compromiso incumplido:	Informe de Cumplimiento
Medidas propuestas	
Compromiso incumplido:	Informe de Cumplimiento
Medidas propuestas	

Código Seguro de verificación: 2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	4/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

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

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
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
Media del tiempo transcurrido entre la recepción de un correo y su respuesta y cierre.	0,68 días	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
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			

Código Seguro de verificación:2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	5/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
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? (Sí/No)	
Media del tiempo transcurrido entre la recepción de una incidencia, reclamación o sugerencia y su respuesta y cierre.	2,8 días	No	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
Sí	Inclusión de la palabra Felicitación ya que el nuevo Buzón así lo contempla	Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al Buzón de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones de la Facultad en un tiempo máximo de 10 días hábiles.	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí	Inclusión de la palabra Felicitación ya que el nuevo Buzón así lo contempla	Media del tiempo transcurrido entre la recepción de una incidencia, reclamación, sugerencia o felicitaciones y su respuesta y cierre.	

Código Seguro de verificación: 2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	6/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
Compromiso: Publicación de los horarios generales semestrales antes de la apertura del plazo de matriculación			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Fecha de publicación de los horarios generales semestrales en la web/tablón institucional.	2 de junio 2016	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Si			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			

Código Seguro de verificación: 2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	7/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
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)	
Fecha de publicación del calendario de exámenes en la web/tablón institucional.	7 de julio 2016.	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			

Código Seguro de verificación:2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	8/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
Compromiso: Apoyar la innovación docente en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).		Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Número de Acciones relacionadas con la innovación docente en los que el Centro y su profesorado participa	Centro: 5 Profesorado: 11 Total de las acciones: 16	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
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			

Código Seguro de verificación:2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	9/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
Compromiso: Difusión de las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los Grados del Centro.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Porcentaje de títulos ofertados por el Centro que tienen publicadas en la web institucional sus tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento. Las tasas pueden consultarse en https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/responsabilidad/Tasas_FCS_OC&menuid=&vE=	100%	Si	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)		Propuesta de modificación del compromiso actual
Si			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)		Propuesta de mejora del compromiso actual
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)		Propuesta de modificación del indicador actual
Si			

Código Seguro de verificación: 2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	10/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
Compromiso: Difusión de tasas de éxito del Trabajo Fin de Grado.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Porcentaje de títulos del Centro con la tasa de éxito del Trabajo Fin de Grado publicada en la web institucional. Las tasas pueden consultarse en https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/responsabilidad/Tasa_exito&menuid=&VF=	100%	Sí	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)		
Sí	Propuesta de modificación del compromiso actual		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)		
No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)		
Sí	Propuesta de modificación del indicador actual		

Código Seguro de verificación:2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	11/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
Compromiso: Elaboración y publicación de guía con información, orientación y calendarización del procedimiento para asignación de líneas de Trabajo Fin de Grado.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Porcentaje de títulos del Centro con la Guía con información, orientación y calendarización del procedimiento para la asignación de líneas de TFG, publicadas en la web institucional. Toda la información está publicada en https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/alumnos/TrabajoFinGrado&menuid=&vE=	100%	Si	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Si			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Si			

Código Seguro de verificación:2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	12/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017		Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
Compromiso: Establecer mecanismos que promuevan la coordinación horizontal y vertical del grado.			
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Nº de reuniones establecidas por la Comisión de Estudios de la Facultad. Nº de reuniones de responsables de curso, presenciales y online, convocadas por las direcciones académicas de los Grados. Información de las Direcciones académicas está disponible en https://www.upo.es/fcs/contentido?pag=/portal/fcs/administracion/menu/Coordinacion_Docente_FCSOC&menuid=&vE=	Comisión de Estudios: 2 Reuniones de coordinación Grado Educación Social: 10 Reuniones de coordinación Grado de Sociología: 5 Reuniones de coordinación Grado de Trabajo Social: 10 Total reuniones: 26	Si	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Si			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Si			

Código Seguro de verificación: 2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	13/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
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)	
Porcentaje de alumnado ubicado en centros de prácticas Información disponible en https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/responsabilidad/Porcentaje_alumnado_ubicado_en_Centros_de_Practicas&menuId=&vF=D72862	100%	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	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			

Código Seguro de verificación:2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	14/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
Compromiso: Elaboración y publicación de guías de información y normas para la adjudicación e integración del alumnado 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)	
Fecha de elaboración/publicación en la Web del Centro de las Guías de información y normas para la adjudicación e integración de los alumnos en los centros de prácticas externas	GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL: Procedimiento practicas I: 2 noviembre 2016 Procedimiento para las prácticas regladas: 17 mayo 2016 GRADO EN TRABAJO SOCIAL: Procedimiento practicas I: 2 noviembre 2016 Procedimiento para las prácticas regladas: 17 mayo 2016 GRADO EN SOCIOLOGÍA: Procedimiento practicas I: 2 noviembre 2016 DOBLE GRADO EN TRABAJO SOCIAL Y EDUCACION SOCIAL: Procedimiento practicas I: 2 noviembre 2016 Procedimiento para las prácticas regladas:	Sí	No

Código Seguro de verificación:2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	15/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

18 mayo 2016	DOBLE GRADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y DE LA ADMINISTRACIÓN Y SOCIOLOGÍA: Procedimiento practicas I: 2 noviembre 2016	DOBLE GRADO EN TRABAJO SOCIAL Y SOCIOLOGÍA: Procedimiento practicas I: 2 noviembre 2016
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
SI/No	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
SI/No	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
SI/No	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí		

Código Seguro de verificación:2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	16/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
Compromiso: Resolver todas las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos en la Comisión de la Facultad en un tiempo máximo de un mes.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Tiempo medio transcurrido desde que se recibe el expediente hasta que celebra la reunión de la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos.	14,3 días	Sí	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí			

Código Seguro de verificación:2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	17/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
Compromiso: Difusión de los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos por AAC-DEVA a través de la web del Centro.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	
Porcentaje de informes anuales de Seguimiento de Títulos del Centro por AAC-DEVA publicados en la web del Centro. Grado en Educación Social https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/responsabilidad/Grado_ES_GestionCalidad&menuid=&vE=D72862 Grado en Trabajo Social https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/responsabilidad/Grado_TS_GestionCalidad&menuid=&vE=D72862 Grado en Sociología https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/responsabilidad/Grado_SOC_GestionCalidad&menuid=&vE=D72862	100%	Sí	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			

Código Seguro de verificación: 2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	18/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
Compromiso: Difusión del informe del Perfil de Ingreso.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Porcentaje de títulos del Centro en cuya web están publicados el Informe Perfil de Nuevo Ingreso. Información disponible para cada grado en https://www.upo.es/fcs/contenido?pag=/portal/fcs/responsabilidad/responsabilidad&menuid=&vE=D72862 en el epígrafe denominado Informes de Ingresos de los Grados	100%	Sí	No
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí			

Código Seguro de verificación: 2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	19/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Compromiso: Realización de actividades anuales que conecten la Facultad con los ámbitos profesionales.			
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Nº de actividades realizadas en los diferentes títulos en las que se potencie el encuentro entre la Facultad con los ámbitos profesionales.	8	Sí	No
Publicadas en la Memoria del Centro de 2016/2017 https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/memoria/documentacion/Facultad_FacCCSS_016_017_REV.pdf			
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			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			

Código Seguro de verificación:2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	20/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

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

REVISIÓN DE SERVICIOS	
¿Debe incluir un nuevo Servicio? (S/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? (S/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):	

Código Seguro de verificación:2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	21/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

6.-Servicios, Compromisos e Indicadores Carta de Servicio_Curso 2017/18

SERVICIO	
1. Atención personalizada a los/as usuarios/as.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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.	Media del tiempo transcurrido entre la recepción de un correo y su respuesta y cierre.
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.	Media del tiempo transcurrido entre la recepción de una incidencia, reclamación o sugerencia y su respuesta y cierre.
SERVICIO	
2. Elaboración del calendario de horarios de las titulaciones de la Facultad.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Publicación de los horarios generales semestrales antes de la apertura del plazo de matriculación	Fecha de publicación de los horarios generales semestrales en la web/tablón institucional.
SERVICIO	
3. Elaboración del calendario de exámenes para las titulaciones de la Facultad.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Publicación del calendario de exámenes antes de la apertura del plazo para la matriculación.	Fecha de publicación en la web institucional del calendario de horarios
SERVICIO	
4. Planificación de las enseñanzas y seguimiento de las titulaciones de la Facultad.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

Código Seguro de verificación: 2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.


FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	22/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==

Apoyar la innovación docente en el marco EEES	Número de Acciones relacionadas con la innovación docente en los que el Centro y su profesorado participa
Difusión de las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los Grados del Centro.	Porcentaje de títulos ofertados por el Centro que tienen publicadas en la Web Institucional sus tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento.
Difusión de tasas del éxito de Trabajo Fin de Grado	Porcentaje de títulos del Centro con la tasa de Éxito del Trabajo Fin de Grado publicada en la Web Institucional
Elaboración y publicación de guía con información, orientación y calendarización de líneas de Trabajo Fin de Grado.	Porcentaje de títulos del Centro con la Guía con información, orientación y calendarización del procedimiento para la asignación de líneas de TFG, publicadas en la web institucional.
SERVICIO	
5. Coordinación docente en las titulaciones del Centro	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Establecer mecanismos que promuevan la coordinación horizontal y vertical del grado.	Nº de reuniones establecidas por la Comisión de Estudios de la Facultad. Nº de reuniones de responsables de curso, presenciales y online, convocadas por las direcciones académicas de los Grados.
SERVICIO	
6. Diseño de la oferta de plazas para la realización de las prácticas externas de los títulos de la Facultad en centros, instituciones y empresas.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Búsqueda de centros externos para realizar prácticas, garantizando una oferta suficiente.	Porcentaje de alumnado ubicado en centros de prácticas
SERVICIO	
7. Coordinación del proceso de inserción y de la realización de las prácticas externas para todas las titulaciones de la Facultad.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Elaboración y publicación de guías de información y normas para la adjudicación e integración del alumnado en los centros de prácticas externas con anterioridad al proceso de adjudicación de las plazas.	Fecha de elaboración/publicación en la Web del Centro de las Guías de información y normas para la adjudicación e integración de los alumnos en los centros de prácticas externas

Código Seguro de verificación:2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ		FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==	PÁGINA	23/24
				
2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==				

SERVICIO	
8. Transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones de la Facultad.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Resolver todas las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos en la Comisión de la Facultad en un tiempo máximo de un mes.	Tiempo medio transcurrido desde que el Centro recibe el expediente hasta que celebra la reunión de la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos.
SERVICIO	
9. Gestión del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Difusión de los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos por AAC-DEVA a través de la web del Centro.	Porcentaje de informes anuales de Seguimiento de Títulos del Centro por AAC-DEVA publicados en la web del Centro.
Difusión del informe del Perfil de Ingreso.	Porcentaje de títulos del Centro en cuya web están publicados el Informe Perfil de Nuevo Ingreso.
SERVICIO	
10- Promoción, participación y organización de acciones de comunicación y evaluación de los diferentes grupos de interés.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Realización de actividades anuales que conecten la Facultad con los ámbitos profesionales.	Nº de actividades realizadas en los diferentes títulos en las que se potencie el encuentro entre la Facultad con los ámbitos profesionales.

Código Seguro de verificación: 2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSA Mª DIAZ JIMENEZ	FECHA	19/01/2018
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	24/24



2HPFDIEj3Xqu+GmZmXg5mQ==