

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE**I. Compromisos de calidad.****I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.**

La relación de servicios prestados por la Facultad de Ciencias Empresariales recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Actualizar, como mínimo una vez al mes, la información ofrecida a los usuarios a través de la página web de la Facultad.

2. Iniciar los trámites en el plazo de dos días hábiles desde su recepción para resolver el 100% de las incidencias relacionadas con la organización y mantenimiento de espacios y recursos de apoyo a la docencia.

3. Responder al menos el 90% de las reclamaciones o sugerencias en un plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción en el Buzón de la Facultad.

4. Responder al menos el 90% de las consultas generales en un plazo máximo de dos hábiles desde su recepción.

5. Publicar al menos el 90% de las Guías Docentes en la Web de la Facultad una semana antes del inicio del curso.

6. Publicar en la página web de la Facultad los indicadores de rendimiento de todas las titulaciones de la Facultad.

7. Publicar en la página web de la Facultad los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos.

8. Elaborar y publicar el calendario de horarios y exámenes de todas las titulaciones al menos una semana antes del inicio del periodo de matriculación.

9. Participar en visitas y jornadas de Puertas Abiertas para difundir la oferta académica como mínimo en seis centros al año en centros de enseñanzas secundarias y de formación profesional.

10. Incrementar la oferta anual de empresas disponibles para prácticas externas.

11. Participar en la organización de al menos cuatro eventos al año dirigidos a la inserción laboral y formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones de la Facultad.

12. Incrementar la oferta anual de plazas y universidades disponibles dentro del marco de los Programas de Movilidad.

13. Participar en la organización de al menos dos eventos y actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable o PRME (Principles for Responsible Management Education).

II. Indicadores.**II.I. Indicadores de calidad.**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Facultad de Ciencias Empresariales se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Facultad:

1. Número de actualizaciones al mes de la página web.

2. Porcentaje de trámites de incidencias de espacio o recursos docentes iniciados en el plazo de dos días hábiles desde su recepción.

3. Porcentaje de reclamaciones o sugerencias respondidas dentro de los dos días hábiles desde su recepción.

4. Porcentaje de consultas generales referidas a la Facultad respondidas dentro de los dos días hábiles desde su recepción.

5. Porcentaje de Guías Docentes de las titulaciones de la Facultad publicadas en la web al menos una semana antes del inicio del curso.

6. Porcentaje de titulaciones de la Facultad con los indicadores de rendimiento (ej. tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento) publicadas en la web institucional.

7. Porcentaje de titulaciones con Informe Anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional de la Facultad.

8. Fecha de publicación en la web de la Facultad del calendario de horarios y de exámenes.

9. Número de visitas, eventos y jornadas con Centros de Enseñanzas Secundarias y Formación Profesional en los que ha participado la Facultad anualmente.

10. Variación anual del número de empresas disponibles para prácticas externas.

11. Número de eventos dirigidos a la inserción laboral y formación complementaria de los estudiantes organizados por la Facultad anualmente.

12. Variación anual de plazas y universidades disponibles dentro de los Programas de Movilidad.

13. Número de eventos y actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable o PRME (Principles for Responsible Management Education).

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación dirigido al/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Empresariales y como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se recoge la siguiente medida de subsanación consistente en:

- Carta del/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Empresariales informando al/la reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

D) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**I. Horarios y otros datos de interés.****I.I. Horarios de atención al público.**

El horario de atención al público en información presencial y telefónica en las Oficinas Administrativas de la Facultad de Ciencias Empresariales será:

Lunes a viernes: 9,00 a 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 8,00 a 22,00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración Superior.

RESOLUCIÓN de 1 de diciembre de 2010, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Facultad del Deporte de dicha Universidad.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Facultad del Deporte de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y conforme al Acuerdo de 16 de diciembre de 2008 por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicios de dicha Universidad (BOJA núm. 71, de 15 de abril de 2009).

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Facultad del Deporte de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Facultad del Deporte de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 1 de diciembre de 2010.- El Rector, Juan Jiménez Martínez.

ANEXO ÚNICO

CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DEL DEPORTE DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Facultad del Deporte, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), tiene como propósito facilitar a la comunidad universitaria, y a la sociedad en general, información no sólo de los servicios que presta la Facultad del Deporte, sino también de los derechos que poseen con relación a estos servicios, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los niveles de calidad alcanzados, mejorando y fomentando con todo ello la comunicación y la participación. Como consecuencia, la Carta de Servicios de la Facultad del Deporte aportará una información útil, tanto para la gestión de los servicios, como para la planificación y adopción de nuevas acciones de mejora.

En el marco de la Garantía Interna de Calidad de la Facultad del Deporte, esta Carta es fruto de un trabajo previo de planificación e identificación de procesos orientados a ofrecer unos determinados servicios y a cumplir una serie de compromisos de calidad, estableciendo para ello mecanismos de seguimiento, medición, mejora y obtención de resultados que logren la satisfacción de las personas usuarias.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL.

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la Facultad del Deporte.

La Facultad del Deporte es un Centro de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el que se imparten la siguiente titulación oficial:

- Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.

En el desarrollo de la docencia están implicados los siguientes Departamentos:

- Derecho Público.
- Fisiología, Anatomía y Biología Celular.
- Ciencias Sociales.
- Economía, Métodos Cuantitativos e Historia Económica.
- Deporte e Informática.

I.II. Misión de la Facultad del Deporte.

La Facultad del Deporte, como espacio educativo de formación superior de carácter público, tiene asignada la misión de gestionar, de forma sistemática y eficiente, todos los programas formativos de los que es responsable, buscando la máxima excelencia y calidad en el desarrollo de los mismos. En este sentido, pretende mostrarse como una institución al servicio de la sociedad mediante la capacitación de profesionales desde una perspectiva integral y científica que revierta en el desarrollo futuro de la investigación desde el ámbito de las Ciencias de la Motricidad, convirtiéndose de este modo en un centro de reflexión y pensamiento crítico, no sólo con respecto a los conocimientos que son propios de las enseñanzas que en ella se desarrollen, sino con relación a cómo contribuir al progreso de la sociedad, a la enseñanza del respeto a los derechos fundamentales, al fomento de la solidaridad y a los valores humanos.

I.III. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad del Deporte es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo, el/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad del Deporte y en último término el/la Decano/a, el/la responsable último/a de la elaboración de dicha Carta así como de la aplicación, en cada caso, de las medidas de subsanación previstas.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Facultad del Deporte.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Facultad del Deporte, ya sea de carácter interno, -Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y estudiantes- como de carácter externo, -egresados/as, empleadores/as y sociedad en general- podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio, a través de los siguientes procedimientos incluidos en el Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad del Deporte:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que realicen sobre la prestación de servicios (Procedimiento PA09: Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés).

2. A través de incidencias, reclamaciones o sugerencias presentadas en el Buzón de Sugerencias de la Facultad del Deporte (Procedimiento PA07: Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias).

También podrán participar en la mejora de la gestión de la Facultad del Deporte mediante su participación en jornadas de puertas abiertas o foros que se organicen al efecto, bien por la Facultad del Deporte a petición de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la misma, o bien por la propia Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Facultad del Deporte le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Organización de la actividad académica de la Facultad del Deporte.

2. Seguimiento de los títulos de Grado impartidos en la Facultad del Deporte.

3. Difusión de los resultados académicos de las titulaciones de la Facultad del Deporte.

4. Elaboración de horarios, grupos y calendario de exámenes de la Facultad del Deporte.

5. Atención personalizada a los/as usuarios/as.

6. Gestión del Practicum de la Facultad del Deporte.

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

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

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

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

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

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Facultad del Deporte.

a) Normativa sobre la Universidad Pablo de Olavide: Toda la normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: <http://www.upo.es/portal/impe/web/listadoNormativaGenerico>.

b) Normativa específica: La normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: <http://www.upo.es/fdep/portada>.

1. Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad del Deporte.

2. Manual de calidad del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad del Deporte.

3. Manual de procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad del Deporte.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se gestionen en esta Facultad de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información relacionada con todos los procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de manera eficaz y rápida.

5. Recibir una información real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

6. Obtener una orientación positiva.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

8. Tratar sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

1. Cumplir las obligaciones derivadas de la normativa y demás disposiciones vigentes.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad del Deporte dispone de un procedimiento (PA07: Gestión de Incidencias, reclamaciones y sugerencias) en el que se regula cómo se gestionan las incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad del Deporte.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. Las personas usuarias de los servicios de la Facultad del Deporte tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la misma.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, que comprende el conjunto de sugerencias y reclamaciones presentadas ante la Facultad del Deporte, es un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la misma, ya que permite presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular

cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien por escrito cumplimentando la instancia correspondiente ante el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide, así como en el Buzón físico establecido al efecto en las dependencias administrativas de la Facultad del Deporte o vía web a través del Buzón virtual establecido en la web institucional de la Facultad del Deporte: <http://www.upo.es/fdep/contenido?pag=/portal/fdep/general/Buzon&vE=>.

IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad del Deporte llevará el control de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Facultad del Deporte, así como de las medidas que se planteen para su subsanación. En el plazo máximo de quince días se notificará a quien hizo la sugerencia o reclamación las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

2. Ante reclamaciones relativas a incumplimientos de compromisos de calidad establecidos en esta carta, se actuará conforme a lo consignado en la misma en el apartado C) Medidas de Subsanación.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Facultad del Deporte las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

- Carretera de Utrera, km 1. Edificio 2–Antonio de Ulloa, planta baja (41013 Sevilla).

- Teléfonos:

- Teléfono de Información General: 954 348 671.

- Fax:

- Decanato de la Facultad del Deporte: 954 348 659.

- Dirección de Internet: <http://www.upo.es/fdep/portada>.

- Correo Electrónico: decafdedor@upo.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Facultad del Deporte se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

- Desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- Desde Montequinto: Línea de autobuses M-130: Sevilla-Montequinto (Empresa CASAL).

- Desde Alcalá de Guadaira: Línea de autobuses M-123: Alcalá de Guadaira-Sevilla (por Quintillo, Empresa Casal).

- Metro Línea 1: Estación «Pablo de Olavide».

2. Planos de situación:

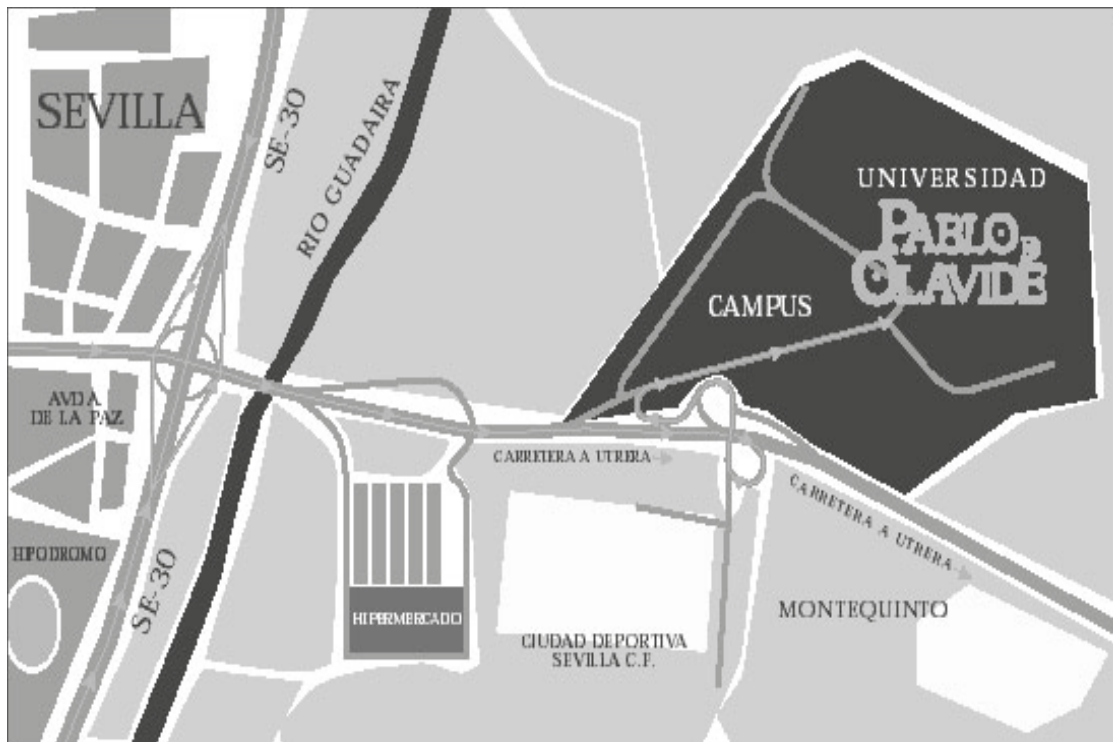


Fig. 1: Plano de la situación general de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla



Fig.2: Plano de localización del Decanato de la Facultad del Deporte

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE.

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la Facultad del Deporte recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantizar la publicación de las guías docentes de las asignaturas antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura, en la web de la Facultad del Deporte.

2. Difusión del informe anual interno de seguimiento de cada Título de la Facultad del Deporte a través de su página web.

3. Garantizar la publicación de los resultados académicos (tasas de eficiencia, graduación, rendimiento y abandono) de las titulaciones de la Facultad del Deporte.

4. Difusión del calendario de exámenes, antes del inicio del periodo de matriculación de los estudiantes, en la web de la Facultad del Deporte.

5. Difusión de los horarios, antes del inicio del periodo de matriculación de los estudiantes, en la web de la Facultad del Deporte.

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.

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.

8. Ofrecimiento de un número de plazas para Prácticum igual o superior al de solicitudes.

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

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.

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.

12. Gestión de los compromisos previos de reconocimiento académico (contrato de estudios) antes de la incorporación del/la alumno/a al Centro de Destino.

13. Difusión de los estudios ofertados en la Facultad del Deporte en al menos 4 Centros Educativos cada curso académico.

14. Organización de al menos un evento por curso académico dirigido a la orientación para la inserción laboral de los estudiantes de la Facultad.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Facultad del Deporte se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Facultad del Deporte:

1. Porcentaje de asignaturas de las titulaciones de la Facultad del Deporte, cuyas guías docentes están publicadas en la Web antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura.

2. Porcentaje de Titulaciones de la Facultad del Deporte con el informe anual interno de seguimiento publicado en la web de la Facultad.

3. Porcentaje de Titulaciones de la Facultad del Deporte con las tasas de eficiencia, graduación, rendimiento y abandono publicadas en la web de la Facultad.

4. Días naturales desde la publicación del calendario de exámenes en la web de la Facultad, hasta el inicio del periodo de matriculación.

5. Días naturales desde la publicación de los horarios en la web de la Facultad, hasta el inicio del periodo de matriculación.

6. Días naturales desde la finalización del periodo de matriculación hasta la publicación de los grupos para actividades académicas en la web de la Facultad.

7. 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.

8. Ratio entre plazas ofertadas y alumnos/as solicitantes del Prácticum.

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

10. 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.

11. 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.

12. Porcentaje de contratos de estudios tramitados con respecto a los solicitados antes de la incorporación al Centro de Destino.

13. Número de centros educativos visitados en el curso académico.

14. Número de eventos organizados en el curso académico.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Los/as usuarios/as que consideren que la Facultad del Deporte de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación dirigido al/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad del Deporte y como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se recoge la siguiente medida de subsanación consistente en:

- Carta del/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad del Deporte informando al/la reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

D) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en información presencial y telefónica en las Oficinas Administrativas de la Facultad del Deporte será: Lunes a viernes: 9 a 14 horas.

I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 8,00 a 22,00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración Superior.