

### 3. Otras disposiciones

#### UNIVERSIDADES

*Resolución de 23 de noviembre de 2022, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se procede a la aprobación de la revisión de la Carta de Servicios del Centro Universitario San Isidoro.*

Visto el proyecto de Revisión de la Carta de Servicios del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, de fecha 23 de junio de 2022,

#### R E S U E L V O

#### ANEXO ÚNICO

#### CARTA DE SERVICIOS DE CENTRO UNIVERSITARIO SAN ISIDORO, ADSCRITO A LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a 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 el Centro Universitario San Isidoro, sino también de los derechos que poseen en relación con 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 del Centro Universitario San Isidoro, 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 del aseguramiento interno de la Calidad del Centro Universitario San Isidoro, 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. La presente Carta tendrá una vigencia de tres años desde su publicación en BOJA.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL.

##### I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

El Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, es un centro de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el que se imparten las siguientes titulaciones oficiales:

- Grado en Comunicación.
- Grado en Comunicación Digital.
- Doble Grado en Comunicación y Comunicación Digital.
- Grado en Derecho.
- Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas y Derecho.
- Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.
- Grado en Fisioterapia.

00272512

En el desarrollo de su docencia están implicadas las siguientes áreas académicas:

- Economía y Empresa.
- Comunicación, Arte y Diseño.
- Derecho.
- Actividad Física y Fisioterapia.

I.II. Misión, visión y valores, del Centro Universitario San Isidoro.

La Misión del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, es la de actuar como un espacio educativo de formación superior mediante la organización y gestión, de forma sistemática, eficiente, y en un contexto de calidad y de mejora continua, de todos los programas formativos correspondientes a las titulaciones que ofrece, así como de los servicios vinculados al desarrollo de la actividad docente e investigadora que se recogen en la presente Carta de Servicios del Centro. El Centro presta su servicio a la sociedad en el ámbito de la docencia e investigación, con una clara apuesta por el fomento de la cultura emprendedora, creatividad, movilidad, innovación e internacionalización de los alumnos, favoreciendo con ello su inserción y desarrollo profesional, así como la formación a lo largo de toda la vida.

El Centro Universitario San Isidoro es un lugar de reflexión y pensamiento crítico comprometido con la contribución al progreso, con la enseñanza en el respeto a los derechos humanos y fundamentales, los valores democráticos, en particular, la libertad, la tolerancia, el reconocimiento y respeto a la diversidad, la equidad, con la eliminación de todo contenido o práctica discriminatoria, con el respeto a la igualdad de género y a la inclusión, y con la sostenibilidad, dando respuesta a las necesidades y problemas de la sociedad contemporánea.

**Visión:** El Centro Universitario San Isidoro aspira a ser un referente en la calidad de la formación superior, que centra sus esfuerzos en la atención personalizada al estudiante; ser una institución volcada en la mejora continua de todos los programas y actividades; promover la digitalización como apoyo a la enseñanza presencial; estar presente en la sociedad, mediante cauces de colaboración con las empresas; contribuir a garantizar la igualdad de oportunidades con atención específica a la discapacidad y diversidad funcional, así como a la igualdad de género; promover el respeto al medio ambiente y procurar un desarrollo sostenible.

**Valores:**

- Búsqueda de la calidad, mejora continua y de la innovación en la gestión académica y docente.
- Flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades sobrevenidas de la sociedad y de sus grupos de interés a partir de soluciones innovadoras y sostenibles.
- Cercanía a nuestros alumnos y fomento de su participación en la gestión.
- Transparencia e integridad en la difusión de información.
- Compromiso con la gestión sostenible y el medio ambiente.
- Promoción del comportamiento ético en el ámbito académico: lucha contra el fraude académico, defensa de la libertad académica, prevención de la intolerancia y de la discriminación de cualquier tipo de los estudiantes o de su personal.
- Igualdad de oportunidades: Garantizando la atención, adaptación y accesibilidad a alumnos con necesidades especiales, así como la igualdad efectiva de género.
- Vocación de servicio a la sociedad.

El Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, es el encargado de la organización de las enseñanzas impartidas, así como de los procesos académicos, administrativos y de gestión que conducen a la obtención de los títulos de Grado que en él se imparten, en colaboración con la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. Asimismo, el Centro Universitario San Isidoro, fomenta la proyección social y empresarial de las actividades que se desarrollan, estableciendo al efecto cauces de colaboración con las entidades y el tejido empresarial del entorno.

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

La Comisión de aseguramiento interno de Calidad del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo el/la responsable de Calidad del Centro y en último término el/la Director/a, el/la responsable último/a de la Carta así como de la aplicación, en cada caso, de las medidas de subsanación previstas.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, 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 procedimientos incluidos en el Manual de Procedimientos del Sistema aseguramiento interno de Calidad del Centro:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que realicen sobre la prestación de servicios (Procedimiento PA07: Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés).

2. A través de la presentación de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en el Buzón de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones del Centro (IRSF) (Procedimiento PA05: Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones).

También podrán participar en la mejora de la gestión del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, mediante su participación en jornadas o foros que se organicen al efecto bien por el Centro adscrito, o bien por la propia Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide le corresponden los siguientes servicios:

#### Servicios docentes.

1. Proporcionar atención e información personalizada a los distintos usuarios/as en el ámbito académico.

2. Planificación, coordinación y seguimiento de las enseñanzas de las titulaciones del Centro.

3. Elaboración y difusión de los horarios de clase, calendario académico y de exámenes del Centro.

4. Difusión en la web del Centro de las Guías Docentes de las asignaturas de las distintas titulaciones del Centro.

5. Elaboración de los informes anuales de Seguimiento de los Títulos y Planes de Mejora.

6. Difusión al interesado de sus resultados académicos.

7. Planificación de recursos materiales para la docencia en las titulaciones del Centro.

8. Transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones del Centro.

#### Servicios administrativos y de gestión.

9. Gestión académica: Gestión de la matriculación de los/las estudiantes de nuevo ingreso, y de los/las estudiantes que continúan en el Centro; custodia y tramitación de expedientes académicos de los estudiantes, expedición de certificados e información al alumnado y profesorado.

10. Prácticas y Orientación profesional: Suscripción y mantenimiento de Convenios de prácticas, orientación al alumnado en su programa de prácticas tanto curriculares

como extracurriculares, así como desarrollo de acciones de orientación para la inserción profesional.

11. Movilidad y Relaciones Internacionales: Suscripción y mantenimiento de acuerdos de movilidad con otras Universidades, y orientación y apoyo al alumnado y al profesorado en el ámbito de la movilidad.

12. Biblioteca: Facilita el servicio de biblioteca, comprensivo del uso de instalaciones, y el acceso a los recursos bibliográficos y de información de la misma.

13. Deporte: Impulso y programación de las actividades físicas y deportivas para la comunidad universitaria y gestión de las instalaciones y recursos correspondientes.

14. Calidad: Apoyo y asesoramiento técnico en materia de calidad a los distintos órganos del Centro. Impulso, gestión y seguimiento y divulgación del sistema de calidad del Centro y de sus Títulos.

15. Investigación: Impulso y gestión de la investigación del Centro, facilitando la financiación, los recursos técnicos y materiales al investigador, en el marco del Plan Propio de Investigación.

16. Secretaría general: Presta apoyo técnico y jurídico a la actuación de los órganos colegiados, así como en la elaboración de la normativa interna. Redacción y custodia de Actas y expedición de documentos y certificados que corresponda.

17. Formación: Impulso y desarrollo de actividades formativas internas y externas para el personal docente e investigador y de administración y servicios.

18. Comunicación: Gestionar la comunicación global del Centro Universitario San Isidoro, para transmitir a la comunidad universitaria y a la sociedad la identidad y actividad del Centro, a través de distintos medios y soportes.

19. Informática y TIC: Planificación y gestión general de los sistemas automatizados de información y las comunicaciones para el apoyo a la docencia, el estudio, la investigación y la gestión.

20. Administración y servicios generales: Prestación de los servicios generales necesarios para facilitar la actividad académica del Centro e información al público, de carácter general, sobre la actividad del Centro.

21. Servicio de Atención a la Igualdad y a la Diversidad Funcional: garantiza la atención, adaptación y accesibilidad del alumnado, PDI, y PAS con discapacidad y necesidades especiales, para su participación plena y efectiva en todos los ámbitos de su actividad universitaria en condiciones de igualdad, en el marco del Plan de accesibilidad e inclusión de la diversidad funcional, así como desarrolla acciones de sensibilización y promoción para garantizar la igualdad de género, en el marco del Plan de Igualdad.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla:

a) Normativa sobre la Universidad Pablo de Olavide:

Toda la normativa vigente y 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://centrosanisidoro.es/vida-universitaria/estatuto/>

En el ámbito de la calidad, consultar:

<http://centrosanisidoro.es/calidad/>

1. Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del Centro Universitario San Isidoro.

2. Manual de Calidad del Sistema de aseguramiento interno de Calidad del Centro Universitario San Isidoro.

3. Manual de Procedimientos del Sistema de aseguramiento interno de Calidad del Centro Universitario San Isidoro.

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

La Universidad Pablo de Olavide de Sevilla garantiza los derechos de las personas en sus relaciones con el Centro Universitario San Isidoro, regulados de forma general en los artículos 13 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Igualmente, se garantiza que el tratamiento de los datos de carácter personal se realizará conforme a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas, en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGG), y en el resto de normativa de aplicación en esta materia, aplicándose las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado.

### IV. Incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro, dispone de un procedimiento (PA05: Gestión de Incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones) en el que se regula cómo se gestionan las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del Centro.

#### IV.I. Libro de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones.

1. Las personas usuarias de los servicios del Centro Universitario San Isidoro tienen reconocido su derecho a formular incidencias, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la misma.

2. El Libro de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, que comprende el conjunto de las presentadas ante el Centro adscrito, 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 Incidencias, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (ISRF).

Quienes pretendan formalizar una incidencia, sugerencia, reclamación o felicitación, podrán hacerlo cumplimentando la instancia correspondiente ante el Registro General del Centro San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, o vía web a través del Buzón virtual establecido en la web institucional del Centro adscrito.

(<http://centrosanisidoro.es/calidad/buzon-de-incidencias-reclamaciones-y-sugerencias/>)

#### IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de aseguramiento interno de Calidad del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, llevará el control de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Centro, así como de las medidas que se planteen para su subsanación. En el plazo máximo de quince días se notificará a quien hizo la reclamación o sugerencia 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 del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Dirección: Avenida Leonardo da Vinci, 17b, Isla de la Cartuja (41013 Sevilla).



3. Elaborar, publicar y difundir horarios, calendario académico y, lugar y fechas de exámenes.

3.1. Elaborar y difundir los horarios de las titulaciones del Centro antes del período de matriculación de los estudiantes, en la web del Centro.

3.2. Elaborar y difundir el calendario académico del Centro antes del inicio del período de matriculación, en la web del Centro.

3.3. Publicitar el lugar y la hora de celebración de los exámenes en las titulaciones del Centro, cada curso académico, al menos cinco días hábiles antes del inicio del período de exámenes.

4. Publicar las Guías Docentes de las asignaturas en la web del Centro, antes de la fecha de matrícula.

5. Elaborar anualmente los informes anuales de Seguimiento de los Títulos y Planes de Mejora por la Comisión de aseguramiento de calidad del Título, a más tardar, en el mes de diciembre siguiente al curso cuyo seguimiento se contempla.

6. Firma de las actas definitivas de las asignaturas dentro del plazo previsto en el calendario académico.

7. Publicar las aulas y espacios para actividades académicas, antes del inicio oficial del curso académico, en la web del Centro.

8. Resolución de las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos por la Comisión de Transferencia y Reconocimiento de créditos del Centro, en el plazo de un mes desde la recepción por la Comisión de la documentación completa vinculada a la solicitud.

Servicios administrativos y de gestión.

9. Gestión académica.

9.1. Remitir al/a la Responsable calidad del Centro, en un plazo máximo de 5 días hábiles, respuesta sobre las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en el Buzón IRSF sobre el Servicio.

9.2. Acceso disponible para el PDI al listado de alumnado de las asignaturas a partir de 3 días hábiles siguientes al comienzo del curso.

9.3. Remitir a los estudiantes los certificados solicitados relativos a los expedientes académicos en un plazo de 5 días hábiles desde la firma de los mismos.

10. Prácticas y orientación profesional.

10.1. Obtener un ratio de 1.2 entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en la asignatura de prácticas.

10.2. Alcanzar, al menos, una media de 3 sobre 5 en la valoración de la oferta de prácticas, en las encuestas de satisfacción del alumnado.

10.3. Atracción a las jornadas de orientación profesional de, al menos, 4 empresas o profesionales afines a cada una de las titulaciones del Centro.

11. Movilidad y relaciones internacionales.

11.1. Obtener un ratio de 1.2 entre el número de plazas ofertadas en movilidad y el número de plazas solicitadas.

11.2. Alcanzar, al menos, un 3 sobre 5 en la valoración de la oferta de programas de movilidad, en las encuestas de satisfacción del alumnado.

12. Biblioteca.

12.1. Responder en el plazo máximo de 7 días naturales a todas las propuestas de compra (desideratas) realizadas.

12.2. Alcanzar, al menos, un 3 sobre 5, en la valoración del servicio, como media de la valoración del ítem de las encuestas de satisfacción del profesorado y del alumnado de los Grados.

13. Deportes.

13.1. Organizar anualmente, al menos, 3 actividades complementarias deportivas en el Centro para participación de la comunidad académica.

13.2. Poner a disposición de la comunidad académica el gimnasio del Centro 15 horas a la semana, durante el período lectivo.

14. Calidad.
- 14.1. Elaborar el informe sobre el Perfil del Alumnado de Nuevo Ingreso en el mes de febrero.
- 14.2. Elaborar los informes de satisfacción de los grupos de interés con el Centro y sus Títulos de Grado antes del 30 de noviembre de cada año.
- 14.3. Dar respuesta a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón IRSF, en un plazo de 15 días hábiles.
- 14.4. Elevar anualmente a la Comisión de aseguramiento de la Calidad del Centro Informe de adecuación y mejora del SGIC del Centro, a más tardar, en el mes de diciembre.
15. Investigación. Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación (PPI) una vez resueltas, en un plazo máximo de 8 días hábiles.
16. Secretaría general
- 16.1. Redactar las actas de las sesiones de los órganos en los quince días laborales posteriores a su celebración.
- 16.2. Expedir los certificados que correspondan en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su solicitud.
17. Formación.
- 17.1. Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PAS sobre el programa de formación.
- 17.2. Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.
- 17.3. Elaborar un Programa de formación para el Personal de Administración y Servicios antes del 15 de enero cada dos años.
- 17.4. Aprobar un Plan de Mejora e Innovación docente para el Personal Docente e Investigador antes del 20 de diciembre de cada anualidad.
18. Comunicación.
- 18.1. Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre accesibilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.
- 18.2. Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.
- 18.3. Incrementar los usuarios en las redes sociales utilizadas por el Centro para difusión de su actividad.
19. Informática y TIC: Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del Servicio de Informática y TIC.
20. Administración y Servicios generales: Alcanzar una puntuación de, al menos, 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal de Administración y Servicios.
21. Servicio de Atención a la Igualdad y a la Diversidad Funcional: Una vez dado de alta el usuario en el servicio, comunicarle su plan personalizado de apoyo educativo en un plazo máximo de 20 días hábiles.

## II. Indicadores.

### II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Centro adscrito:

#### Servicios docentes.

1. Media del tiempo transcurrido entre la recepción de un correo y su respuesta.
2. Porcentaje de títulos que celebran, al menos, dos reuniones, una de programación y otra de seguimiento de las enseñanzas, por cada semestre.

3. Fecha de publicación de horarios y calendario académico y porcentaje de exámenes.
  - 3.1. Fecha de publicación de los horarios de las titulaciones en la web del Centro.
  - 3.2. Fecha de publicación del calendario académico del Centro en la web.
  - 3.3. Porcentaje de exámenes para los que se ha publicado el lugar y la hora de celebración en cada titulación del Centro, en cada curso académico, al menos cinco días hábiles antes del inicio del período de exámenes.
4. Porcentaje de Guías Docentes de las titulaciones del Centro publicadas en la Web antes del inicio del periodo de matrícula.
5. Porcentaje de titulaciones con Informe anual de seguimiento elaborado en Comisión de aseguramiento interno de Calidad del Título, a más tardar, en el mes de diciembre siguiente al curso cuyo seguimiento se contempla.
6. Porcentaje de asignaturas con difusión de las calificaciones, una vez firmadas las actas definitivas, dentro del plazo previsto en el calendario académico.
7. Fecha de publicación de aulas y espacios para actividades académicas en la web del Centro.
8. Tiempo medio de resolución de las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos.
  - Servicios administrativos y de gestión.
9. Gestión académica.
  - 9.1. Tiempo medio en la remisión al/a la Responsable de planificación y calidad del Centro, de respuesta sobre las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en el Buzón IRSF sobre el Servicio.
  - 9.2. Porcentaje de asignaturas con listados de alumnado disponibles para el PDI a partir de 3 días hábiles siguientes al comienzo del curso.
  - 9.3. Porcentaje de certificados académicos remitidos a los estudiantes en un plazo de 5 días hábiles desde la firma de los mismos.
10. Prácticas y orientación profesional.
  - 10.1. Relación entre el número de plazas de prácticas disponibles y el número de alumnos matriculados en la asignatura de prácticas.
  - 10.2. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la oferta de prácticas por parte del alumnado.
  - 10.3. Número de empresas o profesionales afines a cada una de las titulaciones del Centro que participan en las Jornadas de orientación profesional.
11. Movilidad y relaciones internacionales.
  - 11.1. Ratio entre las plazas ofertadas en movilidad y las solicitadas.
  - 11.2. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado sobre la oferta de programas movilidad.
12. Biblioteca.
  - 12.1. Tiempo medio de respuesta a las propuestas de compra realizadas.
  - 12.2. Media de la valoración obtenida en las encuestas de satisfacción al alumnado/profesorado sobre la biblioteca.
13. Deportes.
  - 13.1. Número de actividades complementarias deportivas en el Centro para participación de la comunidad académica, realizadas anualmente.
  - 13.2. Número de horas semanales en que el gimnasio del Centro está disponible para la comunidad académica, en período lectivo.
14. Calidad.
  - 14.1. Fecha de remisión a la Subdirección de Calidad del Centro de los informes de perfil de nuevo ingreso.
  - 14.2. Fecha de remisión a la Subdirección de Calidad del Centro de los informes de satisfacción de los grupos de interés con el Centro y sus Títulos de Grado.
  - 14.3. Media del tiempo transcurrido entre la recepción de la incidencia, reclamación y/o sugerencia y su respuesta.

14.4. Fecha del Acta de la Comisión de aseguramiento interno de Calidad del Centro aprobando Informe de adecuación y mejora del SAIC del Centro.

15. Investigación. Tiempo medio de comunicación a los interesados/as de las concesiones y/o denegaciones de Ayudas del PPI.

16. Secretaría General.

16.1. Tiempo medio de difusión de las actas de los órganos colegiados.

16.2. Tiempo medio de expedición de los certificados correspondientes desde su solicitud.

17. Formación.

17.1. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PAS con el programa de formación.

17.2. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción del PDI con el programa de formación.

17.3. Fecha de presentación a Gerencia del Programa de formación para el Personal de Administración y Servicios.

17.4. Fecha de aprobación del Plan de Mejora e Innovación docente para el Personal Docente e Investigador.

18. Comunicación.

18.1. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la accesibilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.

18.2. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre la utilidad de la información existente sobre el Título en la web del Centro y otros medios de difusión.

18.3. Variación anual del número de seguidores del perfil institucional del Centro Universitario San Isidoro en las redes sociales.

19. Informática y TIC: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal del Servicio de Informática y TIC.

20. Administración y Servicios generales: Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción sobre la atención y profesionalidad del personal de Administración y Servicios.

21. Servicio de Atención a la Igualdad y a la Diversidad Funcional: Plazo desde el alta del usuario en el servicio hasta la comunicación por este de su plan personalizado de apoyo educativo.

#### C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Los/as usuarios/as que consideren que el Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación dirigido al/a la Responsable de Calidad del Centro adscrito y como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se recoge la siguiente medida de subsanación consistente en: Carta del/de la Responsable de Calidad del Centro adscrito 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 del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla será: Lunes a viernes: 9:00 a 17:00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura del edificio es de lunes a viernes, de 08:00 a 20.30 horas.

Sevilla, 23 de noviembre de 2022.- El Rector, Francisco Oliva Blázquez.

00272512