

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 Sociales recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Dar respuesta a todas las solicitudes de información que llegan a través del Buzón de Información General de la web del Centro en un tiempo máximo de 10 días hábiles.

2. 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.

3. Publicación del calendario de horarios antes de la apertura del plazo para la matriculación.

4. Publicación del calendario de exámenes antes de la apertura del plazo para la matriculación.

5. Fomentar la innovación docente en el marco EEES.

6. Difusión de las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de las Titulaciones del Centro.

7. Constituir y realizar reuniones de coordinación semestrales de las comisiones de coordinación docente de cada uno de los títulos de la Facultad.

8. Elaboración y publicación de guías de información y normas para la adjudicación e integración de los/as alumnos/as en los centros de prácticas externas con anterioridad al proceso de adjudicación de las plazas.

9. Búsqueda de centros externos para realizar prácticas, garantizando una oferta suficiente.

10. Resolver todas las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos en un tiempo máximo de 2 meses.

11. Difusión de los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos por AGAE-ANECA a través de la web del Centro.

12. Realización de jornadas anuales con los colegios profesionales y los centros e instituciones de intervención en el ámbito social.

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 Sociales se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Facultad.

1. Tiempo medio de respuesta a las solicitudes de información que llegan a través del Buzón de Información General de la web del Centro.

2. Tiempo medio de respuesta a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias de la Facultad.

3. Fecha de publicación en la web institucional del calendario de horarios.

4. Fecha de publicación en la web institucional del calendario de exámenes.

5. Número de acciones y eventos realizados para el intercambio de buenas prácticas docentes en el marco de convergencia EEES.

6. Porcentaje de Titulaciones del Centro con las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento publicadas en la web institucional.

7. Porcentaje de titulaciones del Centro con las comisiones de coordinación docente constituidas y número de reuniones al año.

8. Fecha de publicación de los procedimientos y normas para la adjudicación e integración de los/as alumnos/as en los centros de prácticas externas en la web institucional con

anterioridad al comienzo del proceso de adjudicación de las plazas.

9. Relación del número de plazas ofertadas/plazas demandadas para la realización de las prácticas externas por titulación.

10. Tiempo medio en resolver todas las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos.

11. Porcentaje de Titulaciones con los informes anuales de los títulos difundidos a través de la web institucional.

12. Número de actividades y eventos con los colegios profesionales y/o los centros e instituciones de intervención en el ámbito social al año.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Facultad de Ciencias Sociales 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 Sociales 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 Sociales 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 Sociales 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 de Derecho de dicha Universidad.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Facultad de Derecho 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 de Derecho 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 de Derecho 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 DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Facultad de Derecho 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 de Derecho 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 de la Facultad de Derecho 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 de Derecho 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 de Derecho.

La Facultad de Derecho es un Centro de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el que se imparten las siguientes titulaciones oficiales:

- Grado en Derecho.
- Grado en Ciencias Políticas y de la Administración.
- Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos.

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

- Derecho Público.
- Derecho Privado.
- Ciencias Sociales.
- Dirección de Empresas.
- Economía, Métodos Cuantitativos e Historia Económica.
- Geografía, Historia y Filosofía.

I.II. Misión de la Facultad de Derecho.

La Facultad de Derecho tiene como misión contribuir a crear un espacio educativo de formación superior al servicio de la sociedad a través de la organización docente, la gestión de los procesos académicos, la investigación y la impartición de los títulos de carácter oficial que ofrece. Como parte fundamental de su política de calidad, la Facultad de Derecho aspira a convertir las titulaciones que imparte en un referente de calidad y excelencia a nivel andaluz, nacional y europeo y proporcionar un lugar de reflexión y pensamiento crítico comprometido con el progreso social, con la enseñanza del respeto a los derechos fundamentales y libertades públicas, con el fomento de la solidaridad y los valores humanos y con la respuesta a las necesidades y problemas de la sociedad contemporánea.

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 de Derecho 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 de Derecho y en último término el/la Decano/a 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 de Derecho.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Facultad de Derecho, 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 la Calidad de la Facultad de Derecho:

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 Quejas y Sugerencias de la Facultad de Derecho (Procedimiento PA07: Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias).

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

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Facultad de Derecho de la Universidad Pablo de Olavide le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Proporcionar atención e información personalizada a los/as usuarios/as.

2. Gestionar la respuesta a las reclamaciones, incidencias y sugerencias llegadas al Buzón de la Facultad.

3. Coordinar con la Unidad de Centros la elaboración de los horarios de clases y el calendario de exámenes de las titulaciones de la Facultad de Derecho.

4. Divulgar las Guías Docentes de las asignaturas de las distintas titulaciones gestionadas por la Facultad de Derecho en la Web institucional.

5. Planificar las enseñanzas de las titulaciones de la Facultad y realizar el seguimiento de dicha planificación.

6. Coordinar la organización de la docencia de las titulaciones del Centro.

7. Ofertar plazas para la realización de prácticas externas de los títulos de la Facultad en centros, instituciones y empresas.

8. Coordinar con la Fundación Universidad-Sociedad de la Universidad Pablo de Olavide el proceso de inserción y de realización de las prácticas externas para todas las titulaciones de la Facultad.

9. Coordinar con la Unidad de Centros la gestión de la transferencia y el reconocimiento de créditos en las titulaciones de la Facultad de Derecho.

10. Difundir los indicadores de rendimiento de las titulaciones de la Facultad.

11. Impulsar nuevos acuerdos con centros nacionales e internacionales dentro del marco de los Programas de Movilidad del profesorado y alumnado.

12. Promover y participar en la organización de acciones de comunicación e información de la oferta formativa de la Facultad de Derecho a los diferentes grupos de interés.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Facultad de Derecho.

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/fder>

1. Reglamento de funcionamiento interno de la Facultad de Derecho.

2. Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Derecho.

3. Manual de calidad del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Derecho.

4. Manual de procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Derecho.

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 de Derecho 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 de Derecho.

IV.I. Libro de sugerencias y reclamaciones.

1. Las personas usuarias de los servicios de la Facultad de Derecho 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 de Derecho, 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 ins-

tancia 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 de Derecho o vía Web a través del Buzón virtual establecido en la Web institucional de la Facultad de Derecho (<http://www.upo.es/fder/buzon?vE>).

IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Derecho llevará el control de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Facultad de Derecho, 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 postal, telefónica y telemática.

Para contactar con los distintos servicios de la Facultad de Derecho, 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: 954 349 392

• Fax:

- Decanato de la Facultad de Derecho: 954 349 197

• Dirección de Internet:

- <http://www.upo.es/fder>

• Correo electrónico:

- decafr@upo.es

- secfder@upo.es

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

- Desde Sevilla capital: Metro, Línea 1. Información:

<http://www.metrodesevilla.org/>

- Desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos, Línea 6). Información: <http://www.losamarillos.es/urbanos/linea6.jsp?1253715582460>.

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

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

<http://www.consorciotransportes-sevilla.com//lineasmetropolitana>

- Carril Bici: Itinerario VII. Información:

<http://www.sevilla.org/sevillaenbici/pdf/Redcarril/Itinerario7.pdf>

2. Planos de situación:

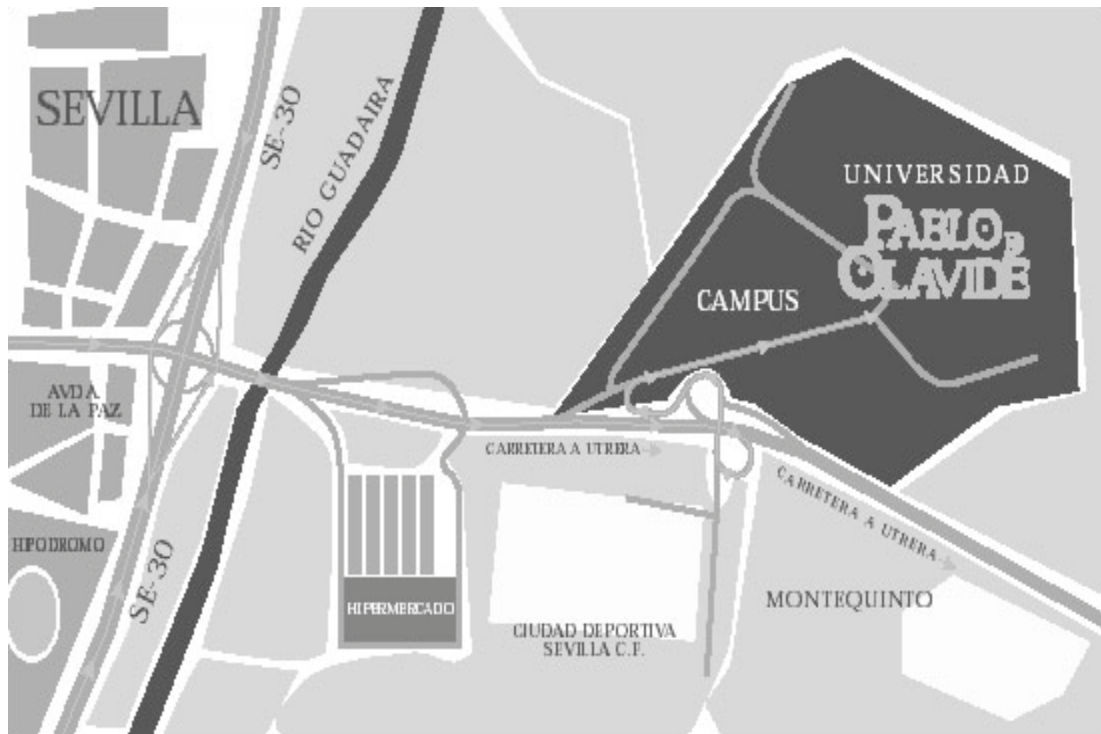


Fig. 1: Plano de la situación general de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla



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

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 Derecho recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Responder todas las consultas de información recibidas a través de Web Institucional de la Facultad de Derecho en un plazo máximo de cinco días hábiles.

2. Responder a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón de la Facultad en el plazo de 5 días hábiles.

3. Divulgar el calendario de horarios y de exámenes de las titulaciones de la Facultad antes del inicio del curso académico.

4. Divulgar las Guías Docentes de las titulaciones de la Facultad antes del inicio del curso académico.

5. Difundir en la Web institucional de la Facultad los Informes Anuales de Seguimiento de Títulos.

6. Realizar reuniones de planificación y coordinación docente en cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Derecho con carácter semestral.

7. Incrementar los acuerdos y convenios de colaboración con centros externos para realizar prácticas, garantizando una oferta suficiente en todas las titulaciones de la Facultad de Derecho.

8. Coordinar, junto con la Fundación Universidad-Sociedad de la Universidad Pablo de Olavide, la adjudicación e integración de los/as alumnos/as en los centros de prácticas externas.

9. Resolver, en coordinación con la Unidad de Centros, los expedientes de transferencia y el reconocimiento de créditos en las titulaciones de la Facultad de Derecho en un plazo inferior a los 2 meses desde la fecha de cierre de presentación de la solicitud.

10. Difundir en la Web institucional de la Facultad los indicadores de rendimiento de las titulaciones del Centro.

11. Incrementar la oferta anual de plazas disponibles y universidades participantes en el marco de los Programas de Movilidad de alumnos/as y profesores/as.

12. Participar en visitas y jornadas de Puertas Abiertas para difundir la oferta académica de la Facultad de Derecho entre los/as alumnos/as de Centros de Enseñanza Secundaria y otros grupos de interés.

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 Derecho se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Facultad de Derecho:

1. Porcentaje de consultas resueltas en el plazo de 5 días.

2. Porcentaje de incidencias, reclamaciones o sugerencias respondidas dentro del plazo de 5 días hábiles desde su recepción.

3. Fecha de publicación del calendario de horarios y de exámenes en la Web institucional de la Facultad.

4. Fecha de publicación de las Guías Docentes en la Web institucional de la Facultad.

5. Porcentaje de titulaciones del Centro con Informe Anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la Web institucional de la Facultad.

6. Porcentaje de títulos que celebran reuniones de planificación y coordinación docente semestralmente.

7. Variación anual del número de acuerdos y convenios de colaboración establecidos con centros externos para la realización de las prácticas externas.

8. Porcentaje y variación anual de alumnos/as que participan en las prácticas externas coordinadas por la Facultad de Derecho para sus titulaciones.

9. Tiempo de respuesta de las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos tramitadas en la Facultad de Derecho.

10. Porcentaje de titulaciones de la Facultad con indicadores de rendimiento publicadas en la Web institucional.

11. Variación anual de plazas disponibles y universidades participantes dentro de los Programas de Movilidad del alumnado y del profesorado.

12. Número de eventos y jornadas con Centros de Enseñanza Secundaria y grupos de interés en los que participe la Facultad de Derecho anualmente.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Facultad de Derecho 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 Derecho 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 Derecho 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 Derecho será:

Lunes a viernes laborables: De 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

CORRECCIÓN de errores de la Resolución de 8 de noviembre de 2010, de la Universidad de Granada, por la que se aprueba la modificación de ficheros de datos de carácter personal.

Advertido error en el texto de la Resolución del Rector de la Universidad de Granada, de 8 de noviembre de 2010, por la que se aprueba la modificación de ficheros de datos de carácter personal, publicada en Boletín Oficial de la Junta de Andalucía núm. 234, de 30 de noviembre, se procede a efectuar en la misma la siguiente corrección:

En el punto I del Anexo, donde dice: «6.- Campos del fichero: número de registro, fecha de registro, origen, destino, datos identificativos de la persona física solicitante o de destino (nombre, apellidos, domicilio, teléfono, correo electrónico, localidad, fecha nacimiento, nacionalidad, sexo)»; debe decir: «6.- Campos del fichero: número de registro, fecha de registro, origen, destino, datos identificativos de la persona física solicitante o de destino (DNI, Pasaporte o documento equivalente, nombre, apellidos, domicilio, teléfono, correo electrónico, localidad, fecha nacimiento, nacionalidad, sexo).»

En el punto II del Anexo, donde dice: «6.- Campos del fichero: Nombre y apellidos, sexo, domicilio, teléfono, correo electrónico, situación familiar, percepciones y reducciones dinerarias, grado de discapacidad propia o de familiares, datos bancarios, datos laborales, datos académicos»; debe decir: «6.- Campos del fichero: Nombre y apellidos, DNI, Pasaporte o documento equivalente, sexo, domicilio, teléfono, correo electrónico, situación familiar, percepciones y reducciones dinerarias, grado de discapacidad propia o de familiares, datos bancarios, datos laborales, datos académicos.»

Granada, 1 de diciembre de 2010