

### 3. Otras disposiciones

#### UNIVERSIDADES

*Resolución de 19 de julio de 2019, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se procede a la aprobación de la revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias del Deporte.*

Visto el proyecto de revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias del Deporte de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla,

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

1. Aprobar la revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias 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 revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias del Deporte de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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

Sevilla, 19 de julio de 2019.- El Rector, Vicente Carlos Guzmán Fluja.

#### ANEXO ÚNICO

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

#### PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias 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 de Ciencias del Deporte, 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 Ciencias 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 de Ciencias 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 de Ciencias del Deporte.

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

- Graduado o Graduada en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.

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

- Antropología Social, Psicología Básica y Salud Pública.

- Biología Molecular e Ingeniería Bioquímica.

- Deporte e Informática.

- Derecho Público.

- Economía, Métodos Cuantitativos e H.<sup>ª</sup> Económica.

- Fisiología, Anatomía y Biología Celular.

- Sociología.

I.II. Misión de la Facultad de Ciencias del Deporte.

La Facultad de Ciencias del Deporte es la encargada de la organización de las enseñanzas técnicas impartidas en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, así como de los procesos académicos, administrativos y de gestión que conducen a la obtención del título de Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. Asimismo, la Facultad de Ciencias del Deporte fomenta la proyección social y empresarial de las actividades que en ella 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 Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias 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 de Ciencias 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 de Ciencias del Deporte.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Facultad de Ciencias 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 de Ciencias del Deporte:

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 incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones presentadas en el Buzón de Reclamaciones y Sugerencias de la UPO y de la Facultad de Ciencias del Deporte (Procedimiento PA05: Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones).

También podrán participar en la mejora de la gestión de la Facultad de Ciencias del Deporte mediante su participación en jornadas de puertas abiertas o foros que se organicen al efecto bien por la Facultad de Ciencias 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 de Ciencias del Deporte le corresponden las siguientes atribuciones:

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

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

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

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

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

6. Gestión de las Prácticas Externas de la Facultad de Ciencias del Deporte.

7. Gestión del Buzón de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones la Facultad de Ciencias del Deporte.

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

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

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

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

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Facultad de Ciencias 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/porta1/impe/web/listadoNormativaGenerico>.

b) Normativa específica:

La normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: <https://www.upo.es/fdep/portada>.

En el ámbito de la calidad, consultar:

1. Instrucción de la delegación del Rector para la calidad por la que se regula la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

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

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

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 la Facultad de Ciencias del Deporte, 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 del 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. Reclamaciones y sugerencias.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias del Deporte 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 de la Facultad de Ciencias del Deporte.

#### IV.I. Libro de reclamaciones y sugerencias.

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

2. El Libro de Reclamaciones y Sugerencias, que comprende el conjunto de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones presentadas ante la Facultad de Ciencias 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 Reclamaciones y Sugerencias.

Quienes pretenden formalizar una incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones podrán hacerlo cumplimentando la instancia correspondiente ante el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide o vía web, a través del Buzón virtual establecido en la web institucional de la UPO o en la web institucional de la Facultad de Ciencias del Deporte (<https://www.upo.es/portal/impe/web/buzon/web>).

#### IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias del Deporte llevará el control de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Facultad, 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 de la Facultad de Ciencias del Deporte las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones: Carretera de Utrera, km 1. Edificio 2, Antonio de Ulloa, planta baja (41013 Sevilla).
- Teléfono: Teléfono de Información General: +34 954 348 671.
- Fax: 954 348 659.
- Dirección de internet: <https://www.upo.es/fdep/portada>.
- Correo electrónico: [secfdep@upo.es](mailto:secfdep@upo.es).

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

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

- En metro Línea 1: Estación «Pablo de Olavide».
- En autobús desde Sevilla (Tussam, Línea 38).
- En autobús desde Dos Hermanas y desde Montequinto (Los Amarillos, L5).
- En autobús desde Sevilla-Montequinto (Casal, M130).
- En autobús desde Alcalá de Guadaíra (Casal, M123).
- En bicicleta.
- Trenes Regionales de Renfe.

La información sobre el acceso y transporte se encuentra ampliada en el siguiente enlace: <https://www.upo.es/dgie/como-llegar/>.

### 2. Plano de situación:



**Fig. 1. Plano de localización de la Dirección de la Facultad de Ciencias del Deporte**

B) Datos derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable.

I. Compromisos de calidad.

I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

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

1. Garantizar la validación de las guías docentes de las asignaturas antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura.
2. Difusión del informe anual interno de seguimiento de cada Título de la Facultad de Ciencias 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 de Ciencias del Deporte.
4. Difusión del calendario de exámenes, antes del inicio de la actividad académica de cada asignatura, en la web de la Facultad.
5. Difusión de los horarios, antes del inicio del periodo de matriculación de los estudiantes, en la web de la Facultad Ciencias del Deporte.

00159794

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 de Ciencias 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 de Ciencias del Deporte.

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

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

10. Garantizar la publicación de los exámenes, antes del inicio del periodo de exámenes, en la web de la Facultad de Ciencias del Deporte.

11. Garantizar la publicación de aulas y espacios para actividades académicas en la web de la Facultad de Ciencias del Deporte.

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

13. Difusión de los estudios ofertados en la Facultad de Ciencias 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.1. 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 del Deporte se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Facultad de Ciencias del Deporte:

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

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

3. Porcentaje de titulaciones de la Facultad de Ciencias 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 de la actividad académica de cada asignatura.

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 de Ciencias del Deporte.

8. Ratio entre plazas ofertadas y alumnos solicitantes de Prácticas Externas.

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

10. Días naturales desde la publicación de los exámenes en la web de la Facultad hasta el inicio del periodo de exámenes.

11. Publicación de aulas y espacios para actividades académicas en la web de la Facultad.

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 de Ciencias 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 de Ciencias 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/de la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias 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 de Ciencias del Deporte 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.