FACULTAD DE CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN

ACTA GRUPO DE TRABAJO DE CARTERA DE SERVICIOS DEL GRUPO DE MEJORA DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

FECHA: 25 de febrero de 2019

HORA: 13:15 horas

LUGAR: Sala de Reuniones del Decanato.

ASISTENTES:

Dª Manuela Huertas Sánchez (Responsable del Grupo de Mejora), D. Manuel Díaz López (Secretario del Grupo de Mejora), D. Jorge González Gil, Dª Reyes Ruiz Caño, Francisco de Asís Rodríguez Ojeda, Dª Coral Ballesta Guisado, Dª Rocío Romero Bautista, Dª Carmen A. Correa Velázquez, Dª Yolanda Márquez García, Dª Carmen Mancha Fernández, Dª Virginia Acevedo Núñez, Mª Victoria Bravo Gálvez.

1. Conclusiones y cierre del modelo de Cartera de servicios.

La Sra. Responsable del Grupo de Mejora cede la palabra al Sr. Secretario, quien procede a la lectura del contenido de la Cartera de Servicios, por si todos los asistentes están de acuerdo en realizar la aprobación.

Dª Reyes Ruiz Caño realiza una consulta sobre si un proceso dependiente de las aulas TIC puede considerarse como un proceso madre con tres subprocesos, y una vez resulta la consulta, se decide dejarlo como está.

Dª Victoria Bravo desea exponer que se ha decidido omitir los servicios prestados en cuanto a la solicitud de certificados negativos de delitos sexuales exigidos al alumnado, por indicación de la Sra. Vicedecana de Prácticas Externas y Emprendimiento.

D. Francisco de Asís Rodríguez se compromete, por su parte, a enviar en el día de hoy los servicios prestados en el laboratorio de Educación Física, del que es responsable.

Se acuerda, por tanto, incluir dicha información y cerrar así el contenido de la cartera de Servicios, reflejado a continuación:

FACULTAD DE CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN

CARTA DE SERVICIOS DE FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información relativa a los servicios que presta, compromisos de calidad, mecanismos de participación activa, y otros datos de interés que redunden en la mejora sistemática del servicio para los clientes y personas usuarias de éste.

Como consecuencia de lo anterior, los responsables adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta sea aplicado por todas las personas de Facultad de Ciencias de la Educación.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.
I.I. Datos identificativos de Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla.
Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente de Universidad de Sevilla. de la Universidad de Sevilla.

I.II. Misión de Facultad de Ciencias de la Educación.
La Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla, como Centro de Educación Superior, tiene como misión la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de los títulos oficiales de Licenciado/Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, Licenciado/Grado en Pedagogía, Licenciado en Psicopedagogía, Maestro-Educación Especial, Maestro-Educación Física, Maestro-Educación Infantil, Maestro-Educación Musical, Maestro-Educación Primaria, Maestro-Lengua Extranjera, y de los Grados en Educación Infantil y en Educación Primaria.

El apoyo a la investigación, a la inserción profesional y a la organización de actividades culturales forman parte de esta misión, desarrollada por personas comprometidas con los principios de igualdad, libertad, justicia, solidaridad y pluralismo que inspiran a esta Institución universitaria.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.
El Vicerrectorado de Docencia es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de las Cartas de Servicios de la Universidad de Sevilla, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta a Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla.

I.IV. Formas de colaboración y participación con Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla.
Las personas usuarias de Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla, ya sean de carácter interno o externo, pueden participar y colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de:

- Su participación en los órganos de gobierno colegiados y unipersonales previstos en el ordenamiento universitario, según lo establecido en la normativa de aplicación y reglamentos de
desarrollo de éstos.
- Expresando sus opiniones en las distintas encuestas que se realicen.
- Accediendo a los sistemas de Quejas y Sugerencias habilitados al efecto.

II. Servicios prestados.
II.I. Relación de Servicios que presta Facultad de Ciencias de la Educación
Gestión de la docencia (horarios, laboratorios, talleres).
Gestión académica de alumnos (matriculación, convalidaciones, adaptaciones, expedición de certificados, tramitación de títulos).
Gestión del mantenimiento del edificio y de las infraestructuras docentes y de investigación ubicadas en el Centro.
Relaciones exteriores (prácticas en empresa, relaciones internacionales).
Información y atención a las personas usuarias de los servicios informáticos (tres aulas de informática, y zonas wifi en todo el edificio).
II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla.

Normativa General Básica:
Constitución Española, de 27 de diciembre, (BOE nº 311, de 29 de diciembre de 1978).
L.O. 2/2007, de 19 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, (BOE nº 68, de 20 de marzo de 2007).
L.O. 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, (BOE nº 307, de 24 de diciembre de 2001);
modificada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril, (BOE nº 89, de 13 de abril de 2007).
Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades, (BOJA nº 251, de 31 de diciembre de 2003).
Decreto 324/2003, de 25 de noviembre, de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de
Andalucía, por el que se aprueba el Estatuto de la Universidad de Sevilla, (BOJA nº 10, de 16 de
enero de 2004); adaptado por el Decreto 16/2008, de 29 de enero, (BOJA nº 22, de 31 de enero de 2008).
Normativa Administrativa Básica:
Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de impulso de la Sociedad de la Información, (BOE nº 312, de 29 de diciembre de 2007).

Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, (BOE nº 150, de 23 de junio de 2007).
Ley 59/2003, de 19 de diciembre, sobre Normas reguladoras de Firma Electrónica, (BOE nº 304, de 20 de diciembre de 2003).
Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regula los Servicios de Información administrativa y Atención al ciudadano, (BOE nº 55, de 4 de marzo de 1996).
Decreto 204/1995, de 29 de agosto, de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía por el que se establece las Medidas organizativas para los servicios de atención directa a los ciudadanos,
(BOJA nº 136, de 26 de octubre de 1995).
Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del
Procedimiento Administrativo Común, (BOE nº 285, de 27 de noviembre de 1992); modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, (BOE nº 12, de 14 de enero de 1999).
Normativa Específica:
·Resolución de 19 de junio de 1998, de la Universidad de Sevilla, por la que se ordena la publicación del plan de estudios conducente a la obtención del título de Maestro, especialidad de Lengua Extranjera, a impartir en la Facultad de Ciencias de la Educación (B.O.E. nº 172, de 20 de julio de 1998).
·Resolución de 19 de junio de 1998, de la Universidad de Sevilla, por la que se ordena la publicación del plan de estudios conducente a la obtención del título de Maestro, especialidad de Educación Infantil, a impartir en la Facultad de Ciencias de la Educación (B.O.E. nº 172, de 20 de julio de
1998).
·Resolución de 19 de junio de 1998, de la Universidad de Sevilla, por la que se ordena la publicación del plan de estudios conducente a la obtención del título de Maestro, especialidad de Educación Primaria, a impartir en la Facultad de Ciencias de la Educación (B.O.E. nº 172, de 20 de julio de 1998).
·Resolución de 19 de junio de 1998, de la Universidad de Sevilla, por la que se ordena la publicación del plan de estudios conducente a la obtención del título de Maestro, especialidad de Educación Musical, a impartir en la Facultad de Ciencias de la Educación (B.O.E. nº 172, de 20 de julio de 1998). Modificado por Resolución de 29 de mayo de 2003 (B.O.E . nº 163, de 9 de julio).
·Resolución de 19 de junio de 1998, de la Universidad de Sevilla, por la que se ordena la publicación del plan de estudios conducente a la obtención del título de Maestro, especialidad de Educación Especial, a impartir en la Facultad de Ciencias de la Educación (B.O.E. nº 172, de 20 de julio de 1998).
·Resolución de 19 de junio de 1998, de la Universidad de Sevilla, por la que se ordena la publicación del plan de estudios conducente a la obtención del título de Maestro, especialidad de Educación Física, a impartir en la Facultad de Ciencias de la Educación (B.O.E. nº 173, de 21 de julio de 1998).
·Resolución de 19 de junio de 1998, de la Universidad de Sevilla, por la que se ordena la publicación del plan de estudios conducente a la obtención del título de Licenciado en Pedagogía, a impartir en la Facultad de Ciencias de la Educación (B.O.E. nº 172, de 20 de julio de 1998).

Normativa Básica de aplicación transversal:
Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal, (BOE nº 17, de 19 de enero de
2008).
Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, (BOJA nº 247, de 18 de diciembre de 2007).
L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad efectiva de mujeres y hombres, (BOE nº 71, de 23 de
marzo de 2007).
L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999).
III. Derechos de las personas usuarias de los servicios.
III.I. Derechos de las personas usuarias en general.
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 específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
·Resolución de 19 de junio de 1998, de la Universidad de Sevilla, por la que se ordena la publicación del plan de estudios conducente a la obtención del título de Licenciado en Psicopedagogía, a impartir en la Facultad de Ciencias de la Educación (B.O.E. nº 172, de 20 de julio de 1998).
·Resolución de 8 de julio de 2005, de la Universidad de Sevilla, por la que se publica el Plan de
estudios de Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (segundo ciclo) (B.O.E. nº 183, de 2 de agosto). Corrección de erratas en B.O.E. nº 232, de 28 de septiembre de 2005.
·Reglamento de la Facultad de Ciencias de la Educación(Acuerdo aprobado por Consejo de Gobierno, de conformidad con el art. 13.1.c del E.U.S., de fecha 13/12/2006).
·Reglamento para la concesión de ayudas de Extensión Universitaria: Acuerdo J.F. 26-II-98
·Acuerdo delegatorio en la Comisión de Planificación Docente: Emisión de informes relativos a los perfiles docentes de las plazas de PDI propuestas por los Consejos de Departamento (Acuerdo J.F 20-X-04).
·Acuerdo delegatorio en la Comisión de Planificación Docente: Aprobación de modificaciones
sobrevenidas en los P.O.D. propuestas por los Departamentos en atención a circunstancias excepcionales (Acuerdo J.F. 12-VII-05).

·Acuerdo delegatorio en la Comisión de Planificación Docente: Emisión de informes sobre las
dotaciones de plazas propuestas por los Departamentos (Acuerdo J.F. 15-V-06).
·Acuerdo delegatorio en la Comisión de Planificación Docente: Resolución de solicitudes de matrícula de alumnos que no superan ninguna materia en primer curso (Acuerdo J.F. 18-XII-06).
·Reglamento sobre las Subcomisiones del Prácticum y la figura del Coordinador del Prácticum de titulación. (Acuerdo J.F. 25-X-07).
·Reglamento sobre las Subcomisiones de Seguimiento de Planes de Estudio y la figura del
Coordinador de titulación. (Acuerdos J.F. 25-X-07 y 29-X-08).
·Normativa que rige el funcionamiento de la Revista Fuentes: (Acuerdo J.F. 3-III-09).
5. Recibir una información administrativa 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.

Además, se garantiza:
8. El acceso a los servicios disponibles de tramitación telemática como garantía de cumplimiento de la normativa de aplicación.
9. La igualdad de oportunidades y el acceso a todos los servicios a las personas con discapacidad, mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización.
10. El impulso de las políticas de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
11. La confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la
privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
12. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
13. Conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que se sea parte.
14. Derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas.
Además, cuando se trate de alumnos y alumnas:
15. Obtener de la Universidad información y orientación para su formación académica y profesional.
16. Conocer los planes de estudios, los programas, bibliografía básica, criterios de evaluación,
profesorado, horarios tanto de clases como de tutorías, y calendario de exámenes previstos en cada asignatura en el período de matrícula. Los estudiantes tendrán acceso a dicha información en soporte impreso y virtual.
17. Recibir información sobre todo tipo de becas y ayudas al estudio, en especial las que pueda
otorgar la Universidad, así como, formar parte de las comisiones, que las otorguen.

18. Beneficiarse, de acuerdo con las normativas específicas, de becas, ayudas y exenciones que
favorezcan el acceso al estudio y a la investigación.
19. La obtención de información de las cuestiones que afectan a la comunidad universitaria.

IV. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

1. Las personas usuarias de Facultad de Ciencias de la Educación, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.
2. Los sistemas de Quejas y Sugerencias son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con Facultad de Ciencias de la Educación en particular y en general con la Universidad
de Sevilla, ya que pueden presentar las quejas 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 Quejas y Sugerencias.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o, en su caso, físicos disponibles en Facultad de Ciencias de la Educación.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de Facultad de Ciencias de la Educación recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto, que será remitido a la
persona interesada, de forma personalizada, en el plazo previsto por Facultad de Ciencias de la Educación.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postal, telefónico y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Universidad de Sevilla, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:
Sede: C/ Pirotecnia, s/n, 41013 – Sevilla
Página Web: http://www.centro.us.es/fccee
Teléfonos de contacto:
Tlfno: 954 55 17 00 (Conserjería); Fax: 954 55 17 64 (Secretaría)
Asuntos Generales (Ciudad Jardín): 954 55 17 47
Fax: 954 55 17 64
Aulas de informática: 954 55 71 98, 954 55 64 97
Biblioteca: 955420728

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:
Autobuses de línea: (TUSSAM): (http://www.tussam.es)
C/ Pirotecnia: 22, 25, 26, 28, 29, C1, C2
Paradas próximas (Avda. Borbolla): 1, 30, 31, 36, 37
Los Bermejales: 34

Parada próxima (Glorieta Heliópolis): 6

Línea 1 del metro: Parada estación San Bernardo

2. Plano de situación:

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 expuestos por Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla recogidos en esta Carta de Servicios se prestará y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

Contestar a la solicitud de reservas de espacios del Centro para uso no docente, en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Expedición de documentos contables a partir de la recepción de la factura en un plazo no superior a 10 días hábiles.

Comunicar a la dirección facilitada por los egresados del Centro la disponibilidad del título para su retirada, en un plazo inferior a 30 días hábiles desde la fecha de registro del Título en el centro.

Emitir informes sobre datos académicos que no requieran de firma oficial ni abono de tasas en el plazo máximo de 24 horas durante el periodo lectivo.

Dar respuesta a las quejas y sugerencias que procedan y que tengan entrada a través del Buzón de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias, (expon@us.es) en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción,en periodo lectivo.

Tramitar la devolución de tasas a alumnos en los casos que contempla la normativa vigente en los 30 días siguientes a la solicitud por parte del alumno.

Comunicar las incidencias al servicio de mantenimiento en un plazo máximo de 24 horas, desde la detección de la misma.

Asegurar una inversión en infraestructura docente no inferior al 20% del presupuesto del Centro, anualmente.

Colaborar en la protección del medioambiente, realizando al menos una vez al año una campaña de sensibilización en el ahorro de energía y consumibles.

Grabación de calificaciones de prácticas de todos los alumnos matriculados en asignaturas de prácticas de enseñanza / prácticum antes del 26 de julio de cada año.

FACULTAD DE CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN

Entregar la correspondencia en las respectivas dependencias del Centro en un plazo de 7 horas por el turno correspondiente desde su recepción y clasificación, durante el periodo lectivo.
II. Indicadores.
II.I. Indicadores de calidad.
Porcentaje de reservas de espacios efectuadas en plazo
Porcentaje de facturas tramitadas en plazo
Porcentaje de cumplimiento de notificaciones sobre recogida de Títulos
Porcentaje de informes emitidos en plazo
Porcentaje de quejas respondidas en plazo
Porcentaje de devoluciones de tasas tramitadas en el plazo de 30 días a contar desde la entrada de la solicitud Porcentaje de incidencias tramitadas en plazo al Servicio de Mantenimiento
Asignación presupuestaria invertida anualmente en infraestructura
Número de campañas de concienciación realizadas anualmente
% actas grabadas antes de la fecha mencionada
Plazo medio de entrega de la correspondencia
C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO
I. Horarios y otros datos de interés.
I.I. Horarios de atención al público.
De 8:00 a 21:30 Horas.
I.I Otros datos de interés.
El Centro cuenta con servicios de reprografía y papelería biblioteca con cabinas individuales para estudio (disponibles para investigadores acreditados), cabinas de prácticas con instrumentos musicales, laboratorio de idiomas, áreas de lectura, zona de comedor para estudiantes, equipada con mobiliario y hornos microondas.

3. **Ruegos y preguntas.**

No se formulan ruegos o preguntas.

Se levanta la sesión a las 10:13 horas, de lo cual doy fe como Secretario del Grupo de Mejora, en Sevilla, a 25 de marzo de 2019.

V°.B°. LA RESPONSABLE DEL
GRUPO DE MEJORA DEL P.A.S.

Fdo.: Manuela Huertas Sánchez

SECRETARIO DEL GRUPO
DE MEJORA DEL PA.S.

Fdo.: Manuel Díaz López