



Universidad de  
Oviedo

## CARTA DE SERVICIOS

R-SGIC-UO-60 v05



# FACULTAD PADRE OSSÓ CARTA DE SERVICIOS

# 01 MISIÓN

La Fundación Educativa Padre Ossó es, en virtud de los artículos 4 y 5 de sus estatutos titular de la Facultad Padre Ossó, centro privado adscrito a la Universidad de Oviedo.

La Facultad nace en 1965 como Escuela de Magisterio de la Iglesia, y comienza ese año a impartir los estudios oficiales de magisterio. Posteriormente, amplía y diversifica su oferta educativa para responder con calidad a otras necesidades formativas de la sociedad y, actualmente, se ofertan las siguientes titulaciones: Grado en Maestro en Educación Infantil, Grado en Maestro en Educación Primaria, Grado en Educación Social y Grado en Terapia Ocupacional.



## 02 VISION

En la Facultad Padre Ossó se trabaja por un modelo educativo eficiente que posea como rasgos distintivos no sólo la excelencia en innovación educativa y tecnológica, sino también y por encima de ello, la calidad en el trato, la atención individual a cada persona, la tolerancia y el respeto.

## 03 VALORES

- Confidencialidad en los datos del estudiantado y de todo el personal de la Facultad.
- Facilitar una formación de alta calidad en todas las titulaciones.
- Atención individualizada a los usuarios con trato deferente y amable.
- Adaptación y aplicación de la normativa actual en cada momento.
- Apostar por la innovación y la tecnología.
- Coordinación con los diferentes Órganos de la Universidad de Oviedo.
- Colaboración con los Colegios Profesionales, organismos y entidades del sector público y privado.

## DATOS DE VERIFICACIÓN

- Elaborado: Gerencia
- Revisado: Vicedecana de Calidad
- Aprobado: Decano
- Fecha de aprobación: 08/03/2023



# SERVICIOS PRESTADOS

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ACADÉMICA

- Información general a través de distintos medios disponibles (presencial, telefónico, web).
- Gestión administrativa del expediente académico del estudiante: matrícula, modificaciones de matrícula, gestión de grupos, Trabajos Fin de Grado, reconocimiento de Créditos, premios Fin de Grado, movilidades...
- Expedición de certificaciones personales.
- Gestión de solicitudes, tramitación y entrega de Títulos.
- Colaboración con las distintas Comisiones Técnicas del Centro.
- Gestión de las liquidaciones económicas de las matrículas, así como de reclamaciones de precios públicos en caso necesario.
- Publicación de los procedimientos administrativos que conciernen al estudiantado en los tablones oficiales del Centro y en la web.
- Gestión del Plan de Organización Docente, carga de horarios, tribunales, profesorado...
- Apoyo al equipo decanal en procesos administrativos del estudiantado.
- Coordinación con los diferentes Órganos de la Universidad de Oviedo.

## DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y PRENSA

- Gestión de entrevistas, reportajes e información que solicitan los medios de comunicación: prensa, radio y televisión.
- Elaboración y difusión de notas de prensa informativas sobre actividades y proyectos desarrollados por la Facultad Padre Ossó.
- Convocatoria de ruedas de prensa.
- Seguimiento del impacto de las noticias sobre la Facultad Padre Ossó en los medios de comunicación (*clipping de prensa*).
- Organización de actos institucionales, asistencia a ferias y cobertura.
- Apoyo al Área de Proyectos en el diseño de materiales y organización de eventos y congresos.
- Selección y publicación de contenido en redes sociales.
- Elaboración de contenidos digitales para la página web de la Facultad Padre Ossó y otras webs de referencia (Emagister, Educaweb, etc.).
- Diseño y difusión de boletines informativos de noticias (newsletter) dirigidos al alumnado, PDI / PAS y otros grupos de interés externos.
- Creación y administración de bases de datos: alumnado, antiguos alumnos y otros colectivos.



- Envío de notas informativas de carácter interno a los trabajadores (PDI / PAS).
- Difusión de la información relevante susceptible de ser publicada en el dUO de la Universidad de Oviedo.
- Organización de visitas a centros escolares y recepción de visitas personalizadas a la Facultad Padre Ossó.
- Diseño gráfico de materiales y soportes de marketing y publicidad: folletos, presentaciones, fotos, vídeos, muppies, roll-ups, merchandising, etc.
- Revisión de los tabloneros de anuncios de la Facultad Padre Ossó.

## BIBLIOTECA

- Adquisición y catalogación de publicaciones y recursos de información.
- Acceso a salas de consulta y de estudio.
- Gestión del documento acreditativo para acceder a los servicios de Biblioteca.
- Préstamo de documentos.
- Préstamo de ordenadores portátiles.
- Acceso a las colecciones digitales.
- Recopilación de la actividad de los investigadores de la Facultad.
- Formación de usuarios.
- Orientación bibliográfica.
- Diseño y actualización de la web de la Biblioteca.

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ACADÉMICA

### o COMPROMISOS DE CALIDAD

- Ofrecer un horario de atención personal en ventanilla de Secretaría publicado en la web y en ventanilla. Horario de atención telefónica, días laborables, de 8:00 h a 15:00 h.
- Facilitar información presencial y telefónica si es factible en el momento. Excepcionalmente, dependiendo del caso, lo antes posible, siempre buscando la mejor solución.
- Información por correo electrónico, respuesta como máximo 2 días hábiles.
- Expedición de certificaciones ordinarias en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Atención individualizada para los procedimientos administrativos que atañen al estudiantado.
- Publicación de los procedimientos administrativos a través de las vías disponibles (tabloneros oficiales y página web).
- Cumplir con los plazos establecidos por los distintos Vicerrectorados de la Universidad de Oviedo.
- Interacción con los distintos órganos, comisiones y servicios de la facultad.

### o INDICADORES DE CALIDAD

- Número de respuestas en el plazo de 24-48 horas a los correos electrónicos recibidos.
- Número de solicitudes tramitadas a través de la intranet de uniovi en un plazo de 48-72 horas.
- Porcentaje de incidencias resueltas a través de therefore en un tiempo máximo de 48 horas.
- Valoración de los usuarios, a través de la encuesta de satisfacción (código QR), del servicio prestado.

## DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y PRENSA

### o COMPROMISOS DE CALIDAD

- Potenciar la presencia de la Facultad Padre Ossó en los medios de comunicación.
- Hacer un seguimiento de los impactos derivados de noticias institucionales en los medios de comunicación, elaborando y publicando anualmente en la web institucional el Resumen de Medios.
- Contribuir a la difusión de actos, becas, convocatorias y proyectos a través de la web institucional e incrementar el tráfico orgánico mediante la publicación de noticias.
- Mantener la presencia de la Facultad Padre Ossó en las redes sociales y aumentar mensualmente su número de seguidores.
- Promover la comunicación interna y externa a través de los boletines de noticias.



- Promover la comunicación interna y externa a través de los boletines de noticias.
- Promover campañas anuales de publicidad en medios de comunicación.
- Participar en todos los eventos y actividades en los que la actividad de la Facultad Padre Ossó pueda tener una mayor visibilidad.
- Atención de las peticiones de visitas personalizadas y de las visitas a centros escolares.
- Potenciar la visibilidad de la plataforma web de #Alumni.



#### o INDICADORES DE CALIDAD

- Número de convocatorias, notas de prensa y ruedas de prensa gestionadas por el Departamento de Comunicación y Prensa.
- Número de impactos registrados en medios de comunicación regionales y nacionales.
- Número de noticias publicadas en la web institucional y número de usuarios y sesiones mensuales en la página web.
- Número de seguidores registrados mensualmente en redes sociales (Facebook, LinkedIn, Instagram y Youtube).
- Número y % de lectores y clickers de los boletines de noticias enviados.
- Registro anual de campañas de publicidad contratadas en medios de comunicación.
- Alcance de las actividades de difusión de grados.
- Registro de visitas personalizadas atendidas.
- Registro de visitas a centros escolares.
- Número de vistas en la página, % del total y número de contactos telemáticos vía email.



## BIBLIOTECA

#### o COMPROMISOS DE CALIDAD

- Ofrecer un horario de apertura completo.
- Dar respuesta a cualquier demanda sobre nuestros servicios, orientar hacia otros servicios donde puedan obtener información si la Biblioteca no puede ayudarles y proporcionar acceso para la consulta de nuestros recursos.
- Facilitar el préstamo de los materiales (incluidos ordenadores portátiles) según las normas de Biblioteca.

## o INDICADORES DE CALIDAD

- Número de visitas.
- Número de visitas a la web.
- Número de préstamos realizados.
- Número de charlas de formación impartidas.
- Número de adquisiciones realizadas en función de la bibliografía recomendada en las titulaciones.
- Número de adquisiciones generales realizadas.



## NORMATIVA REGULADORA

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Acuerdo de 28 de noviembre de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Oviedo, por el que se aprueba el reglamento de centros adscritos de la Universidad de Oviedo (BOPA núm. 288 de 15-XII-2014).
- Convenio de adscripción de la Facultad Padre Ossó a la Universidad de Oviedo (BOPA núm. 226 de 29-IX-2017).
- Decreto 12/2010, de 3 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Oviedo.
- Estatutos Facultad Padre Ossó.
- Acuerdo de 12 de mayo de 2017, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Oviedo, por el que se aprueba el reglamento que regula el procedimiento de admisión, los criterios de valoración y el orden de prelación en la adjudicación de plazas de enseñanzas universitarias oficiales de Grado (BOPA núm. 122 de 29-V-2017).
- Acuerdo de 14 de octubre de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Oviedo, por el que se aprueba el reglamento sobre cambio de estudios universitarios oficiales de grado españoles y admisión desde estudios universitarios extranjeros (BOPA núm. 253 de 31-X-2014).

- Acuerdo de 20 de abril de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Oviedo, por el que se aprueba el Reglamento de matrícula y regímenes de dedicación de la Universidad de Oviedo (BOPA núm. 107 de 10-V-2018).
- Acuerdo de 16 de mayo de 2016, del Consejo Social de la Universidad de Oviedo, por el que se aprueba la normativa de progreso y permanencia en los estudios de grado y de máster universitario de la Universidad de Oviedo (BOPA núm. 180 de 3-VIII-2016).
- Decreto precios públicos para cada curso académico.
- Acuerdo de 28 de abril de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Oviedo, por el que se aprueba el Reglamento de Reconocimiento y Transferencia de Créditos y de Adaptación. (BOPA núm. 109 de 13-V-2011).
- Acuerdo de 17 de junio de 2013, del Consejo de Gobierno de la universidad de Oviedo, por el que se aprueba el texto refundido del reglamento de evaluación por Compensación (BOPA núm. 146 de 25-VI-2013).
- Acuerdo de 5 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Oviedo, por el que se aprueba el Reglamento sobre la asignatura Trabajo Fin de Grado en la Universidad de Oviedo (BOPA núm. 62 de 30-III-2020).
- Acuerdo de 17 de junio de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Oviedo, por el que se aprueba el texto refundido del Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje y las competencias adquiridas por el alumnado (BOPA núm. 147 de 26-VI-2013).
- Acuerdo de 16 de enero de 2015, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Oviedo, por el que se aprueba el Reglamento sobre el procedimiento para el cierre electrónico de actas académicas de la Universidad de Oviedo (BOPA núm. 24 de 30-I-2015).
- Normativa general de la Universidad de Oviedo se puede consultar: <http://www.transparencia.uniovi.es>

Elaboración:

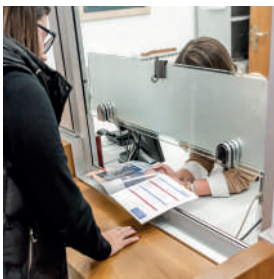
Revisión:

Aprobación:

<p>Gerencia Facultad Padre Ossó</p>	<p>Vicedecana de Calidad Facultad Padre Ossó</p>	<p>Decano Facultad Padre Ossó</p>
---	--	---------------------------------------



## DATOS DE CONTACTO



### UNIDAD ADMINISTRATIVA ACADÉMICA

**Teléfono:** 985 21 65 53

**Email:** [secretaria@facultadpadreosso.es](mailto:secretaria@facultadpadreosso.es)

**Página web:** [www.facultadpadreosso.es/](http://www.facultadpadreosso.es/)

**Contacto:** [www.facultadpadreosso.es/contacto/](http://www.facultadpadreosso.es/contacto/)

**Horarios de atención:** [www.facultadpadreosso.es/conocenos/horarios-generales/](http://www.facultadpadreosso.es/conocenos/horarios-generales/)



### DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y PRENSA

**Teléfono:** 985 21 65 53 (ext. 48)

**Email:** [comunicacion@facultadpadreosso.es](mailto:comunicacion@facultadpadreosso.es)

**Horarios de atención:** L-V de 10:00 a 16:00 h



### BIBLIOTECA

**Teléfono:** 985 21 65 53 (ext. 31)

**Email:** [biblioteca@facultadpadreosso.es](mailto:biblioteca@facultadpadreosso.es)

**Página web:** [www.bibliotecafacultadpadreosso.es](http://www.bibliotecafacultadpadreosso.es)

## LOCALIZACIÓN

FACULTAD PADRE OSSÓ

Calle Prado Picón s/n. 33008 Oviedo.



FECHA	SUMARIO
08-03-2023	Versión 01*. Se incorpora código de registro y cuadro de histórico de revisiones. Se revisan y modifican los indicadores de la Unidad Administrativa Académica.
15-11-2022	Versión 00. Proyecto Implantación Audit_2018.

\* El control de versiones de la carta de servicios de la Facultad Padre Ossó que el control de versiones de la plantilla se puede consultar en [https://calidad.uniovi.es/-/document\\_library/get\\_file?uuid=b3fb0b3e-1cae-4a39-86d2-f3cc1bbe8a8b&groupId=783177](https://calidad.uniovi.es/-/document_library/get_file?uuid=b3fb0b3e-1cae-4a39-86d2-f3cc1bbe8a8b&groupId=783177)