



Acta de la reunión virtual de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades del día 16 de diciembre de 2020.

Convocada la reunión de manera virtual asincrónica para aprobar el **Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios del curso 2019-2020** (ANEXO), se reciben algunas correcciones formales al documento, que se aprueba por asentimiento.

Olga Cruz Moya

Vicedecana de Calidad y Comunicación de la Facultad de Humanidades.

En Sevilla, a 15 de Diciembre de 2021.

Código Seguro de verificación:6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA	FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA 1/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2019-20

A

Código Seguro de verificación:6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA	FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA 2/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO ACADÉMICO 2019-2020

1.- Descripción del Centro

Centro responsable:

Facultad de Humanidades

Publicación en BOJA:

BOJA n.º 245, 17 de diciembre de 2010.

Publicación de la revisión de la Carta de Servicios: BOJA, n.º 195, 6 de octubre de 2015.

Publicación de la revisión de la Carta de Servicios: BOJA n.º 144, 29 de julio de 2019.

Divulgación:

- 1) Se ha editado un folleto divulgativo que se encuentra publicado en la página web de la Facultad de Humanidades (<http://www.upo.es/fhum/contenido?pag=/portal/fhum/responsabilidad/responsabilidad&menuid=&vE=D34580>).
- 2) Se informó a través del correo electrónico el 24 de diciembre de 2010 a todo el profesorado de la Facultad de Humanidades de la publicación en el BOJA de la Carta de Servicio. El correo fue enviado por el Vicedecano de Calidad, Planificación e Innovación en ese momento, D. Francisco Molina Díaz.
- 3) Se colgó en la página web de la Facultad de Humanidades el informe de seguimiento de la Carta de Servicios de la Facultad del curso 2010-11 el 25 de mayo de 2011
- 4) Se colgó en la página web de la Facultad de Humanidades el informe de seguimiento de la Carta de Servicios de la Facultad del curso 2011-12 el 19 de diciembre de 2012
- 5) Se colgó en la página web de la Facultad de Humanidades el informe de seguimiento de la Carta de Servicios de la Facultad del curso 2012-13 el 13 de diciembre de 2013
- 6) Se colgó en la página web de la Facultad de Humanidades el informe de seguimiento de la Carta de Servicios de la Facultad del curso 2013-14 el 12 de noviembre de 2014
- 7) Se informó de la Carta de Servicios a todas/os las/os estudiantes matriculadas/os en el primer curso de todos los Grados de la Facultad de Humanidades en las Jornadas de Bienvenida celebradas el 12 de septiembre de 2014.
- 8) Se informó de los compromisos e indicadores de la Carta de Servicios al PDI, PAS y estudiantes a través de las Jornadas virtuales sobre el SGIC de la Facultad de Humanidades. El 1 de diciembre se mandó una encuesta sobre el sistema de 2014.
- 9) Se informó de la Carta de Servicios a todas/os las/os estudiantes matriculadas/os en el primer curso de todos los Grados de la Facultad de Humanidades en las Jornadas de Bienvenida celebradas el 10 de septiembre de 2015.
- 10) Se colgó en la página web de la Facultad de Humanidades el informe de seguimiento de la Carta de Servicios de la Facultad de Humanidades del curso 2014-15 el 21 de octubre de 2015.
- 11) Se manda al Área de Calidad de la Universidad las actualizaciones correspondientes a la Carta de Servicios de la Facultad de Humanidades el 13 de marzo de 2016.

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	3/27



- 12) Reunión preparatoria con el profesorado de los distintos grados de la Facultad de Humanidades donde se expuso el contenido de la Carta de Servicios el 16 de marzo de 2016 en vista de la preparación de las audiciones de los grados en Humanidades y en Traducción e Interpretación por parte de la DEVA.
- 13) Reuniones con el alumnado de los distintos grados de la Facultad de Humanidades donde se expuso el contenido de la Carta de Servicios el 17 de marzo de 2016 en vista de la preparación de las audiciones de los grados en Humanidades y en Traducción e Interpretación por parte de la DEVA.
- 14) Se informó de la Carta de Servicios a todas/os las/os estudiantes matriculadas/os en el primer curso de todos los grados de la Facultad de Humanidades en las Jornadas de Bienvenida celebradas el 14 de septiembre de 2016.
- 15) Reunión preparatoria con el profesorado del Grado en Geografía e Historia, donde el Vicedecano de Calidad y Comunicación expuso el contenido de la Carta de Servicios en la *Jornada de Calidad y Evaluación del Grado en Geografía e Historia*, celebrada el 18 de noviembre de 2016, en vista de la inminente audición de la DEVA que se celebraría el 28 y 29 de noviembre para la renovación de la acreditación del título.
- 16) Se informó de los servicios, indicadores y compromisos de la Carta de Servicios al PDI, PAS y estudiantes de la Facultad de Humanidades a través de dos vídeos que se colgaron el 15 de diciembre de 2016 en la web del Centro (versión reducida y extendida) sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Facultad para su evaluación por parte de la ANECA a través del programa AUDIT. Dichos vídeos se encuentran emplazados dentro del apartado dedicado al "SGIC y sus títulos", en la sección "Calidad, estrategia y responsabilidad social" bajo el título "Algunas pautas para navegar por el SGIC de la Facultad de Humanidades".
- 17) Se colgó en la página web de la Facultad de Humanidades el Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios de la Facultad de Humanidades del curso 2015-16 el 23 de diciembre de 2016.
- 18) Se informó de los servicios, indicadores y compromisos de la Carta de Servicios al PDI, PAS y estudiantes en las *II Jornadas de Coordinación, Calidad e Innovación de la Facultad de Humanidades*, las cuales tuvieron lugar el 3 de febrero de 2017. En las mismas Jornadas se pasó una encuesta de calidad para evaluar la actividad en cuestión, siendo un 100% de máxima satisfacción el resultado obtenido en las mismas.
- 19) Reunión de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades con los representantes de las comisiones de calidad de cada uno de los grados que se imparten en el Centro, el 6 de febrero de 2017, en la que se revisaron los servicios, indicadores y compromisos de la Carta de Servicios en vista de la inminente audición por parte de la ANECA para la evaluación de su Sistema de Garantía Interno de Calidad a través del programa AUDIT, la cual tuvo lugar el 7 de febrero de 2017.
- 20) Se informó de la Carta de Servicios a todas/os las/os estudiantes matriculadas/os en el primer curso de todos los grados de la Facultad de Humanidades en las Jornadas de Bienvenida celebradas el 14 de septiembre de 2017.
- 21) Se colgó en la página web de la Facultad de Humanidades el Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios de la Facultad de Humanidades del curso 2016-17 el 14 de diciembre de 2017.
- 22) Se informó de los servicios, indicadores y compromisos de la Carta de Servicios al PDI, PAS y estudiantes en las *III Jornadas de Coordinación, Calidad e Innovación de la Facultad de Humanidades*, las cuales tuvieron lugar el 9 de marzo de 2018. En las mismas Jornadas se pasó una encuesta de calidad para evaluar la actividad en cuestión, con el resultado de un 86'6% de máxima satisfacción con las mismas.
- 23) La Junta de Facultad aprueba nuevos compromisos de la Carta de Servicios en la reunión ordinaria que tiene lugar el 21 de junio de 2018.
- 24) La Junta de Facultad aprueba el informe de seguimiento de la Carta de Servicios para el curso 2017-2018 en la reunión ordinaria que tiene lugar el 25 de enero de 2019 y, una vez aprobada el acta de dicha sesión, se publica en el portal web.
- 25) Se publica la revisión de la Carta de Servicios en el BOJA el 29 de julio de 2019.

Código Seguro de verificación:6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirma.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	4/27



26) La Junta de Facultad aprueba el informe de seguimiento de la Carta de Servicios para el curso 2018-2019 en la reunión ordinaria que tiene lugar el 10 de febrero de 2020 y, una vez aprobada el acta de dicha sesión, se publica en el portal web.

Órgano responsable de la Carta:

Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades

Comisión actual de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades (renovada el 30/01/2020)

Nombre y Apellidos	Categoría
Dra. D.ª Rosario Moreno Soldevila	Decana
Dra. D.ª Olga Cruz Moya	Vicedecana de Calidad y Comunicación
Dra. D.ª Natalia Maillard Álvarez	Representante del PDI del Departamento de Geografía, Historia y Filosofía, Responsable de Calidad del Grado en GGEH
Dra. D.ª María Losada Friend	Representante del PDI del Departamento de Filología y Traducción. Responsable de Calidad del Grado en TEI.
Dra. D.ª María de los Ángeles Fernández Valle	Representante del PDI del Departamento de Geografía, Historia y Filosofía. Responsable de Calidad del Grado en Humanidades.
Dr. D. Francisco Javier Vigier Moreno	Representante del PDI del Departamento de Filología y Traducción
D.ª Carmen Prieto Aragón	Representante del PAS
D. Miguel Cisneros Perales	Representante de los egresados
D.ª Sara Pérez Carrillo	Representante de los estudiantes
D.ª Desirée del Mar Avilés Márquez	Representante de los estudiantes (Suplente)

Fecha de reunión de seguimiento:

16/12/2020

2.- Documentación analizada para el Seguimiento

- Indicadores.
- Memoria académica de la Facultad de Humanidades.
- Libro de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias del Centro.

Código Seguro de verificación:6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA	FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	5/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

3.- Análisis de resultados y revisión de compromisos e indicadores

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2019-2020			
Compromiso: Gestionar el buzón de información de la Facultad, dando respuesta a los usuarios en un plazo de cinco días.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	
	0,1 días Todas se respondieron en el mismo día, salvo una que se respondió al día siguiente.		No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Tiempo medio de respuesta a las demandas de información del buzón.			
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA	FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	6/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

Sí	

Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	Reclamaciones recibidas por incumplimiento
<p>Compromiso: Publicación de las fechas de exámenes antes del período de matrícula, tramitación de las reservas de aulas con la antelación suficiente para que puedan ser comunicadas al profesorado diez días antes del comienzo de los exámenes.</p>		<p>Publicación calendario de exámenes: 15/07/2019</p> <p>Comunicación aulas reservadas: 13/11/2019 (convocatoria extraordinaria) y 13/12/2019 (1ª convocatoria. Resto de convocatorias, evaluación online a causa de la pandemia).</p>	Sí.	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):				
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?				
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)			
Sí	Propuesta de modificación del compromiso actual			

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePwD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePwD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	7/27



6jDiDWKgePwD6y2fmTgNRQ==

¿Considera que puede mejorar el compromiso?	
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)
No	Propuesta de mejora del compromiso actual
¿Siguen siendo adecuada la actual definición del indicador?	
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)
Sí	Propuesta de modificación del indicador actual

Compromiso: Celebración de un mínimo de una reunión anual de coordinación del equipo decanal con los Directores Académicos de los Grados de la Facultad, preferentemente en el primer semestre.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Número de reuniones de coordinación del equipo decanal con los Directores Académicos de los grados de la Facultad de Humanidades.	03/10/2019	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
	05/03/2020	
	09/03/2020	
	13/03/2020 (aplazado por la pandemia)	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
Sí		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	8/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==



Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
Sí		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		

Compromiso: Revisión y puesta en marcha de estrategias e iniciativas de coordinación e intercambio docente entre las comisiones coordinadoras y el profesorado de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades, al menos una vez cada curso		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	
Número de actividades de coordinación e intercambio docente entre las comisiones coordinadoras y el profesorado de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades.	Sí	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Valor alcanzado		
Total: 6 (1 aplazada por la pandemia) 29/10/2019 12/11/2019 28/11/2019 13/03/2020 (aplazado por la pandemia) 12/05/2020 24/06/2020		
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
Sí		

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	9/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

¿Considera que puede mejorar el compromiso?	
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)
No	Propuesta de mejora del compromiso actual
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?	
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)
Sí	Propuesta de modificación del indicador actual

Compromiso: Difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en las Jornadas de Puertas Abiertas organizadas por la Universidad Pablo de Olavide y/o en actividades organizadas por el centro, implicando a egresados y/o estudiantes		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)
Número de actividades de difusión de la oferta académica organizadas por la Universidad o por el centro en las que se implica a egresados y/o estudiantes, y número de centros y personas participantes	Total de actividades: 12 (2 canceladas por la pandemia) Jornadas Mujeres que hacen historia (2 JORNADAS los días 20 y 27 de febrero de 2020) 25/03/2020 IV Jornadas de Puertas Abiertas de la Facultad de Humanidades Jornadas Teatro y Humanidades en la	Sí
		No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA	FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	10/27




6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==



<p>UPO (2 sesiones planificadas, canceladas por la situación de pandemia)</p> <p>Participación en los Viernes en la UPO 20/12/19, 31/01/20, 07/02/20, 14/02/20 y 21/02/20</p> <p>Visitas a 2 centros de secundaria (06/03/2020 Y 12/03/2020)</p> <p>>50 centros, aprox. 1.300 personas han asistido a actividades de difusión organizadas por la Facultad de Humanidades o con participación de la misma.</p>	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):	
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?	
S/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)
Propuesta de modificación del compromiso actual	

Código Seguro de verificación:6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA	FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA
			11/27

6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

Sí	
¿Considera que puede mejorar el compromiso?	
Sí/No	Propuesta de mejora del compromiso actual
No	
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?	
Sí/No	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí	

Compromiso: Gestionar con eficiencia y transparencia el presupuesto de la Facultad de Humanidades.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)
<p>100%</p> <p>Total: 5</p> <p>30/09/2019</p> <p>03/02/2020</p> <p>19/02/2020</p> <p>07/07/2020</p> <p>29/07/2020</p> <p>Celebración de al menos dos reuniones de la Comisión de Gestión Económica de la Facultad de Humanidades.</p> <p>Aprobación y publicación de las actas de la Comisión de Gestión Económica de la Facultad de Humanidades al final de cada ejercicio económico.</p>	<p>Aprobación de las actas por la Junta de Centro: 18 de noviembre de 2019.</p>	Sí
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	12/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?	
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)
Sí	Propuesta de modificación del compromiso actual
¿Considera que puede mejorar el compromiso?	
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)
No	Propuesta de mejora del compromiso actual
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?	
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)
Sí	Propuesta de modificación del indicador actual

Compromiso: Publicación de la oferta académica, horarios y guías docentes de la Facultad de Humanidades en la página web de la misma.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Porcentaje de los grados cuya oferta académica, horarios y guías docentes se encuentran publicados en la página web de la Facultad de Humanidades	100%	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		Propuesta de modificación del compromiso actual	
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)		
Sí			

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	13/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

¿Considera que puede mejorar el compromiso?	
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)
No	Propuesta de mejora del compromiso actual
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?	
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)
Sí	Propuesta de modificación del indicador actual

Compromiso: Fomento de la movilidad del alumnado y profesorado de la Facultad de Humanidades, velando por el mantenimiento, y en su caso aumento, de la oferta de convenios y asignación de tutores de movilidad a los estudiantes		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Número de centros con los que la Facultad de Humanidades mantiene vínculos de movilidad: 236 Porcentaje de alumnos/as de la Facultad de Humanidades que participan en programas de movilidad: 13,4 %	Valor alcanzado	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Número de centros con los que la Facultad de Humanidades mantiene vínculos de movilidad. Porcentaje de alumnos/as y profesores/as de la Facultad de Humanidades que participan en programas de movilidad. Número de profesores/as con funciones de tutores de movilidad.	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	Sí

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA	FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	14/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

	Humanidades que participan en programas de movilidad: 17,83 % (sin considerar alumnos de nuevo ingreso) Porcentaje de profesores/as de la Facultad de Humanidades que participan en programas de movilidad: 12,9 % Número de profesores/as con funciones de tutores de movilidad: 46	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
S/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
S/		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
S/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?		

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA	FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA 15/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		

Compromiso: Realización de actividades de orientación profesional para los estudiantes de los grados de la Facultad de Humanidades, al menos una vez al año.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	
Número de actividades de orientación profesional dirigidas a estudiantes de grado organizadas por la Facultad de Humanidades	Total: 7 12/12/2019 Charla por videoconferencia con Ana Puga, traductora del Servicio de Traducción al Español de la Secretaría de las Naciones Unidas (Nueva York). 21/02/2019 IV Jornadas sobre Transcreación y traducción creativa en el marketing y la publicidad: salidas profesionales e itinerarios de especialización profesional	Sí	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

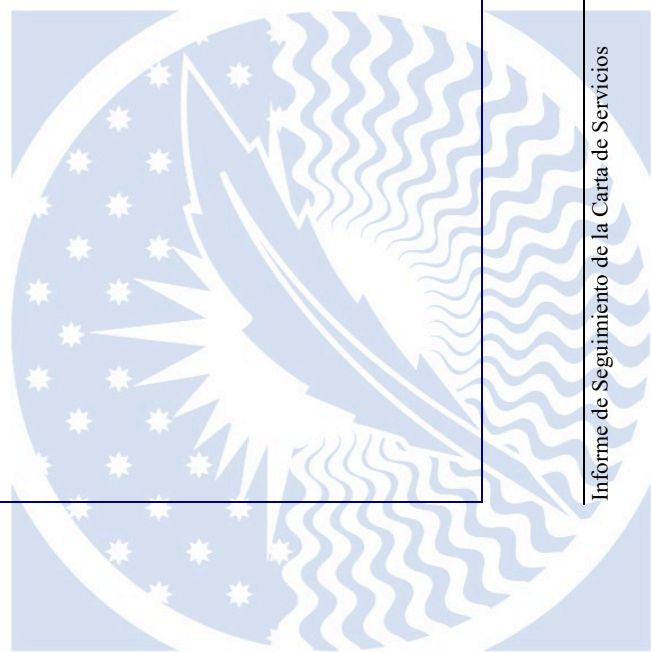
FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	16/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==



		<p>04/03/2020 Charla "La vida laboral como intérprete autónoma" impartida por Sylvia Lyschik. Programa "Orientate y Encuentra", de la Facultad de Humanidades.</p>	
		<p>15/04/2020 Videoconferencia "Interpretación de conferencias: salidas profesionales en el contexto andaluz". Programa "Orientate y Encuentra".</p>	
		<p>14/05/2020 Seminario de Investigación online sobre la enseñanza de ELE a estudiantes franceses y francófonos. Programa "Orientate y Encuentra", de la Facultad de Humanidades.</p>	
		<p>26/05/2020 V Jornadas de Orientación para la</p>	



Código Seguro de verificación:6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	17/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

Investigación de la Facultad de Humanidades. Programa "Orientate y Encuentra", de la Facultad de Humanidades. 16/07/2020 IX Jornadas de orientación profesional de la Facultad de Humanidades: Gestión cultural y Patrimonio Histórico	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):	
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?	
S/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)
Sí	
¿Considera que puede mejorar el compromiso?	
S/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)
No	
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?	
S/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)
	Propuesta de modificación del compromiso actual
	Propuesta de mejora del compromiso actual
	Propuesta de modificación del indicador actual

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	18/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

Sí	

Compromiso: Participación en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)
Número de profesores/as, estudiantes y/o egresados/as de la Facultad de Humanidades que participan como ponentes en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso	6	Sí
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
Sí		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA	FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	19/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

Compromiso: mantener las acreditaciones externas de calidad del SGIC de la Facultad de Humanidades.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)
Fecha de aprobación de autoinformes de seguimiento de los Grados y del SGIC (AUDIT) por la Junta de Centro.	Se ha solicitado la extensión de la vigencia del AUDIT hasta 2024, quedando la Facultad exenta de realizar informes de seguimiento anuales al haberse solucionado todas las no conformidades menores en el informe de 2019. La delegación del Rector para la Calidad propuso la realización conjunta de los informes de seguimiento de los cursos 2018-2019 y 2019-2020 en el curso 2020-2021 a través de una nueva aplicación informática.	Sí
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	20/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
Sí		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		



Código Seguro de verificación:6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	21/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

4.-Revisión de los servicios incluidos en la Carta de Servicios

Se hace una revisión de los servicios.

REVISIÓN DE SERVICIOS	
¿Debe incluir un nuevo Servicio? (Sí/No): __NO__	
Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de nuevo Servicio
	Propuesta de Compromiso/s asociado/s
	Propuesta de Indicador/es asociado/s
¿Debe eliminar un Servicio? (Sí/No): __Sí__	
Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Servicio eliminado
	Detección y canalización de los recursos para la docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.
	Compromiso/s eliminado/s
	Indicador/es eliminado/s
Otras incidencias (Indicar otras incidencias que afecten a la actual Carta de Servicios):	
En la revisión de la carta de servicios publicada en el BOJA se eliminaron los compromisos e indicadores relacionados con dos servicios. Se proponen los siguientes:	
1. Atención personalizada a los/as usuarios/as de la Facultad de Humanidades.	

Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios

Código Seguro de verificación:6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA	FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	22/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

Compromiso: gestionar el buzón de información de la Facultad, dando respuesta a los usuarios en un plazo de cinco días.
Indicador: Tiempo medio de respuesta a las demandas de información del buzón.

5. Servicio: Gestión del presupuesto de la Facultad de Humanidades.
Compromiso: Gestionar con eficiencia y transparencia el presupuesto de la Facultad de Humanidades.

Indicadores:

1) celebración de al menos dos reuniones de la Comisión de Gestión Económica de la Facultad de Humanidades.
2) Aprobación y publicación de las actas de la Comisión de Gestión Económica de la Facultad de Humanidades al final de cada ejercicio económico.

10. Servicio: Gestión del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades.

Compromiso: mantener las acreditaciones externas de calidad del SGIC de la Facultad de Humanidades.

Indicador: fecha de aprobación de autoinformes de seguimiento de los Grados y del SGIC (AUDIT) por la Junta de Centro.



Código Seguro de verificación:6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	23/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

5.- Servicios, Compromisos e Indicadores Carta de Servicio Curso 2020-2021

SERVICIO		INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
1. Atención personalizada a los/as usuarios/as de la Facultad de Humanidades.		
COMPROMISO/S DE CALIDAD		
Gestionar el buzón de información de la Facultad, dando respuesta a los usuarios en un plazo de cinco días.		Tiempo medio de respuesta a las demandas de información del buzón.
SERVICIO		
2. Apoyo administrativo y académico al profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.		
COMPROMISO/S DE CALIDAD		INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Publicación de las fechas de exámenes antes del período de matrícula, tramitación de las reservas de aulas con la antelación suficiente para que puedan ser comunicadas al profesorado con diez días de antelación.		Fecha de publicación del calendario de exámenes en el portal web de la Facultad y fecha de comunicación por correo electrónico de las aulas reservadas al profesorado.
SERVICIO		
3. Coordinación de las actividades docentes de los grados de la Facultad de Humanidades.		
COMPROMISO/S DE CALIDAD		INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Celebración de un mínimo de una reunión anual de coordinación del equipo decanal con los Directores Académicos de los Grados de la Facultad, preferentemente en el primer semestre.		Número de reuniones de coordinación del equipo decanal con los Directores Académicos de los grados de la Facultad de Humanidades
Revisión y puesta en marcha de estrategias e iniciativas de coordinación e intercambio docente entre las comisiones coordinadoras y el profesorado de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades, al menos una vez cada curso.		Número de actividades de coordinación e intercambio docente entre las comisiones coordinadoras y el profesorado de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	24/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

SERVICIO	
4. Planificación de la docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
COMPROMISO/S DE CALIDAD	Número de actividades de coordinación e intercambio docente entre las comisiones coordinadoras y el profesorado de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades
Revisión y puesta en marcha de estrategias e iniciativas de coordinación e intercambio docente entre las comisiones coordinadoras y el profesorado de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades, al menos una vez cada curso	Porcentaje de los grados cuya oferta académica, horarios y guías docentes se encuentran publicados en la página web de la Facultad de Humanidades
Publicación la oferta académica, horarios y guías docentes de la Facultad de Humanidades en la página web de la misma	
SERVICIO	
5. Gestión del presupuesto de la Facultad de Humanidades.	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
COMPROMISO/S DE CALIDAD	Celebración de al menos dos reuniones de la Comisión de Gestión Económica de la Facultad de Humanidades. Aprobación y publicación de las actas de la Comisión de Gestión Económica de la Facultad de Humanidades al final de cada ejercicio económico.
Gestionar con eficiencia y transparencia el presupuesto de la Facultad de Humanidades.	
SERVICIO	
6. Implementación de proyectos y acciones de innovación docente en los grados de la Facultad de Humanidades.	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
COMPROMISO/S DE CALIDAD	

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	25/27



6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==

<p>Revisión y puesta en marcha de estrategias e iniciativas de coordinación e intercambio docente entre las comisiones coordinadoras y el profesorado de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades, al menos una vez cada curso</p>	<p>Número de actividades de coordinación e intercambio docente entre las comisiones coordinadoras y el profesorado de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades</p>
<p>SERVICIO</p>	
<p>7. Difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades.</p>	
<p>Difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en las Jornadas de Puertas Abiertas organizadas por la Universidad Pablo de Olavide y/o en actividades organizadas por el centro, implicando a egresados y/o estudiantes.</p>	<p>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</p> <p>Número de actividades de difusión de la oferta académica organizadas por la Universidad o por el centro en las que se implica a egresados y/o estudiantes, y número de centros y personas participantes</p>
<p>SERVICIO</p>	
<p>8. Gestión de la movilidad del alumnado y del profesorado vinculado a la Facultad de Humanidades.</p>	
<p>Fomento de la movilidad del alumnado y profesorado de la Facultad de Humanidades, velando por el mantenimiento, y en su caso aumento, de la oferta de convenios y asignación de tutores de movilidad a los estudiantes</p>	<p>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</p> <p>Número de centros con los que la Facultad de Humanidades mantiene vínculos de movilidad. Porcentaje de alumnos/as y profesores/as de la Facultad de Humanidades que participan en programas de movilidad. Número de profesores/as con funciones de tutores de movilidad.</p>
<p>SERVICIO</p>	
<p>9. Orientación del alumnado de los grados de la Facultad de Humanidades.</p>	
<p></p>	<p>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</p>

Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA	FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA
			26/27



Realización de actividades de orientación profesional para los estudiantes de los grados de la Facultad de Humanidades, al menos una vez al año.	Número de actividades de orientación profesional dirigidas a estudiantes de grado organizadas por la Facultad de Humanidades.
Participación en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso	Número de profesores/as, estudiantes y/o egresados/as de la Facultad de Humanidades que participan como ponentes en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso.
SERVICIO	
10. Gestión del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	
Mantener las acreditaciones externas de calidad del SGIC de la Facultad de Humanidades.	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Fecha de aprobación de autoinformes de seguimiento de los Grados y del SGIC (AUDIT) por la Junta de Centro.



Código Seguro de verificación: 6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA		FECHA	15/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	6jDiDWKgePWD6y2fmTgNRQ==	PÁGINA	27/27

