

6.- Servicios, Compromisos e Indicadores Carta de Servicio Curso 2013-14

SERVICIO	
1. Atención personalizada a los/as usuarios/as de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Actualizar al menos quincenalmente, la página web de la Facultad para que sirva como medio de información institucional para los/as usuarios/as	Número de actualizaciones de la página web desde el 1 de septiembre al 31 de julio.
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
Tramitación por parte del Decanato de las reservas de espacios para las pruebas de evaluación aprobadas en Junta de Facultad	Publicación de las fechas y de las aulas asignadas quince días antes de la realización de los exámenes
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
Celebrar un mínimo de dos reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades	Número de reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades
Realizar con carácter semestral reuniones de planificación y coordinación docente por parte de las comisiones coordinadoras de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades	Número y fechas de las reuniones de coordinación de las comisiones de coordinación de los grados de la Facultad de Humanidades
SERVICIO	
4. Planificación de la docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Elaborar y publicar los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades antes del 31 de julio del año en curso	Fecha de publicación de los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades.
Elaborar y publicar el calendario académico de cada curso de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades antes del día 30 de junio del año en curso	Fecha de publicación del calendario académico de cada curso de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades

SERVICIO

5. Gestión del presupuesto de la Facultad de Humanidades.

COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Convocar y reunir a la Comisión de Asuntos Económicos de la Facultad de Humanidades para gestionar el presupuesto de la Facultad al menos una vez al año	Número de reuniones anuales de la Comisión de Asuntos Económicos de la Facultad de Humanidades

SERVICIO

6. Implementación de proyectos y acciones de innovación docente en los grados de la Facultad de Humanidades.

COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Participar con al menos un proyecto de innovación en el marco de la Acción 1 del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado	Número de proyectos de la Acción 1 de la Facultad de Humanidades aprobados por resolución del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado
Difundir el Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado entre el profesorado de la Facultad de Humanidades	Fecha de los correos electrónicos enviados por el Responsable de Calidad al profesorado de la Facultad de Humanidades informando de la convocatoria del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado. Fecha del acta de la Junta de Facultad de Humanidades en la que el/la Responsable de Calidad informa de la Convocatoria del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado

SERVICIO

7. Difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades.

COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Realizar actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en las Jornadas de Puertas Abiertas organizadas por la Universidad Pablo de Olavide mediante el establecimiento de un grupo de trabajo formado por profesores/as de la Facultad de Humanidades	Número de actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en el marco de las Jornadas de Puertas Abiertas de la Universidad Pablo de Olavide
Implicar los egresados y a los estudiantes en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades	Número de egresados y estudiantes que han participado en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades
Publicar la oferta académica de la Facultad de Humanidades en la página web de la misma	Porcentaje de grados cuya oferta académica aparece publicada en la página Web de la Facultad de Humanidades
Visitar al menos cinco centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos/as con el fin de difundir la oferta académica de la Facultad de Humanidades	Número de centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos/as en los que se realizan actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de

	Humanidades. Número de profesores/as que participan en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos /as
SERVICIO	
8. Gestión de la movilidad del alumnado y del profesorado vinculado a la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Implicar al menos a cuatro profesores/as en la coordinación de las solicitudes de movilidad del alumnado	Número de profesores/as con funciones de coordinadores de movilidad
Fomentar convenios de movilidad con otras universidades	Número de centros con los que la Facultad de Humanidades mantiene vínculos de movilidad
Promover la movilidad en el alumnado y profesorado de la Facultad de Humanidades	Porcentaje de alumnos/as y profesores/as de la Facultad de Humanidades que participan en programas de movilidad
SERVICIO	
9. Orientación del alumnado de los grados de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Realización de al menos una Jornada de Orientación Profesional para los estudiantes de los últimos cursos de los Grados en Humanidades	Número y fecha de las Jornadas de orientación profesional celebrada
Fecha de participación en el Programa de Bienvenida y calificación obtenida en los cuestionarios de evaluación rellenos por los estudiantes de nuevo ingreso	Fecha de participación en el Programa de Bienvenida y calificación obtenida en los cuestionarios de evaluación rellenos por los estudiantes de nuevo ingreso.
SERVICIO	
10. Detección y canalización de los recursos para la docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Difundir el Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado entre el profesorado de la Facultad de Humanidades	Fecha de los correos electrónicos enviados por el Responsable de Calidad al profesorado de la Facultad de Humanidades informando de la convocatoria del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado. Fecha del acta de la Junta de Facultad de Humanidades en la que el/la Responsable de Calidad informa de la Convocatoria del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado.

SERVICIO

11. Gestión del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades.

COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Enviar acuse de recibo a las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Buzón de la Facultad de Humanidades antes de cinco días a partir de la recepción de los mismos y respuesta/resolución antes de quince días.	Tiempo medio de acuse de recibo y de respuesta a las incidencias, reclamaciones, y sugerencias llegadas a través del Buzón
Difundir las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los grados de la Facultad de Humanidades	Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento publicadas en la página Web de la Facultad
Difundir los informes anuales de los grados para el seguimiento de los títulos por AAC-ANECA	Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con el informe anual del Sistema de Garantía de Calidad Interna publicado en la página Web institucional
Difundir los resultados de las encuestas de satisfacción docentes obtenidas en los grados de la Facultad de Humanidades	Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con los resultados de las encuestas de satisfacción docentes publicado en la página Web institucional