

### 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 Humanidades.*

Visto el proyecto de revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Humanidades 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 Humanidades 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 Humanidades 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 Humanidades 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 HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

##### PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Facultad de Humanidades 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 Humanidades, 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 Humanidades 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 Humanidades 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 Humanidades.

00159789

La Facultad de Humanidades es un centro de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el que se imparten las siguientes titulaciones oficiales:

- Grado en Geografía e Historia.
- Grado en Humanidades.
- Grado en Traducción e Interpretación.

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

- Departamento de Antropología Social, Psicología Básica y Salud Pública.
- Departamento de Derecho Público.
- Departamento de Economía, Métodos Cuantitativos e Historia Económica.
- Departamento de Filología y Traducción.
- Departamento de Geografía, Historia y Filosofía.
- Departamento de Sistemas Físicos, Químicos y Naturales.

#### I.II. Misión de la Facultad de Humanidades.

La Facultad de Humanidades es la encargada de la organización de las enseñanzas humanísticas impartidas en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, así como de los procesos académicos, administrativos y de gestión que conducen a la obtención de los títulos de Grado en Geografía e Historia, Grado en Humanidades, Grado en Traducción e Interpretación, Doble Grado en Humanidades y Traducción e Interpretación.

Asimismo, la Facultad de Humanidades 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 Humanidades es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo, la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Humanidades y en último término la Decana, la responsable última 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 Facultad de Humanidades.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Facultad de Humanidades, 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 Humanidades:

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 Humanidades (Procedimiento PA05: Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones).

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

1. Atención personalizada a los/as usuarios/as de la Facultad de Humanidades.

2. Apoyo administrativo y académico al profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.

3. Coordinación de las actividades docentes de los grados de la Facultad de Humanidades.

4. Planificación de la docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.

5. Gestión del presupuesto de la Facultad de Humanidades.

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

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

8. Gestión de la movilidad del alumnado y profesorado vinculado a la Facultad de Humanidades.

9. Orientación del alumnado de los grados de la Facultad de Humanidades.

10. Detección y canalización de los recursos para la docencia de los grados de la Facultad de Humanidades.

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

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Facultad de Humanidades:

a) Normativa sobre la Universidad Pablo de Olavide:

Toda la normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: <http://www.upo.es/portal/impe/web/listadoNormativaGenerico>.

b) Normativa específica:

La normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: <https://www.upo.es/portal/impe/web/contenido/7a83a990-709e-11e4-95a0-3fe5a96f4a88?channel=a3645af1-2f47-11de-b088-3fe5a96f4a88>.

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 Felicidades 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 Humanidades.

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

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

La Universidad Pablo de Olavide de Sevilla garantiza los derechos de las personas en sus relaciones con la Escuela Politécnica Superior, 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 Humanidades 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 Humanidades.

#### IV.I. Libro de Reclamaciones y Sugerencias.

1. Las personas usuarias de los servicios de la Facultad de Humanidades 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 Humanidades, 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 Humanidades (<https://www.upo.es/portal/impe/web/buzon/web>).

#### IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades 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 Humanidades, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:
  - Carretera de Utrera, km. 1. Edificio 2–Antonio de Ulloa, planta baja (41013 Sevilla).
- Teléfonos:
  - Teléfono de Información General: +34 954349169.
- Fax:
  - Dirección de la Facultad de Humanidades: +34 954349818.
- Dirección de internet: <https://www.upo.es/facultad-humanidades>.
- Correo electrónico: [secfhum@upo.es](mailto:secfhum@upo.es).

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

1. A la Facultad de Humanidades 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 Humanidades

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 Humanidades recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tramitación por parte del Decanato de las reservas de espacios para la publicación de los exámenes y aulas asignadas con quince días de antelación a su realización.

2. Celebración de un mínimo de dos reuniones anuales de coordinación del equipo decanal con los Directores Académicos de los Grados de la Facultad.

3. 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.

4. 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.

5. Publicación la oferta académica, horarios y guías docentes de la Facultad de Humanidades en la página web de la misma.

6. 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 asignando tutores de movilidad a los estudiantes.

7. Realización de actividades de orientación profesional para los estudiantes de los grados de la Facultad de Humanidades, al menos una vez al año.

8. Participación en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso.

## II. Indicadores.

### II.I. 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 Humanidades se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Facultad de Humanidades:

1. Fecha de publicación de los exámenes de los grados y las aulas asignadas en la página web de la Facultad de Humanidades.

2. Número de reuniones de coordinación del equipo decanal con los Directores Académicos de los grados de la Facultad de Humanidades.

3. 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.

4. 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.

5. Porcentaje de los grados cuya oferta académica, horarios y guías docentes se encuentran publicados en la página web de la Facultad de Humanidades.

6. 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.

7. Número de actividades de orientación profesional dirigidas a estudiantes de grado organizadas por la Facultad de Humanidades.

8. Número de profesores/as, estudiantes y/o egresados/as de la Facultad de Humanidades que participan en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso.

### C) Medidas de subsanación.

Los/as usuarios/as que consideren que la Facultad de Humanidades 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 Humanidades 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 Humanidades 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 Humanidades 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.