

U N I V E R S I D A D

PABLO  
OLAVIDE

S E V I L L A



**CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

**INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2011-12**

---

## INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO ACADÉMICO 2011-12

### 1.- Descripción del Centro

**Centro responsable:**

Facultad de Humanidades

**Publicación en BOJA:**

BOJA nº \_245\_, \_\_17\_ de \_diciembre\_\_ de 2010

**Divulgación:**

- 1) Se ha editado un folleto divulgativo que se encuentra publicado en la página web de la Fac. 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.

**Órgano responsable de la Carta:**

Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades

**Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro:**

Nombre y Apellidos	Categoría
Dr. D. José Miguel Martín Martín	
Dra. D <sup>a</sup> Marian Pérez Bernal	
Dr. D. Nuria Fernández Quesada	
Dr. D. Francisco Molina Díaz	
Dra. D <sup>a</sup> . Elena Muñiz Grijalvo	
Dr. D. Francisco Ollero Lobato	
D <sup>a</sup> Ángela Amor Vázquez	
D. Sebastián J. Vargas Vázquez	
D <sup>a</sup> . Candelaria Aroca Pulido	

**Fecha de reunión de seguimiento:**

11/Diciembre/2012

## 2.- Documentación analizada para el Seguimiento

- Indicadores.
- Libro de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias del Centro.



3.- Seguimiento de las medidas que fueron propuestas el curso académico anterior

<b>SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PROPUESTAS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN EL CURSO X-X+1</b>	
<b>Compromiso incumplido: Publicar en la página web de la Facultad de Humanidades las aulas destinadas a actividades organizadas en las franjas horarias dedicadas al trabajo personal del estudiante al comienzo de cada mes</b>	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Consideramos que el compromiso ha quedado obsoleto con la implantación de la coordinación a través de la webCT. Consideramos que este indicador debería ser eliminado	Tal y como se decidió se ha eliminado dicho compromiso
<b>Compromiso incumplido:</b>	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
<b>Compromiso incumplido:</b>	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
<b>Compromiso incumplido:</b>	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento

**4.- Análisis de resultados y revisión de compromisos e indicadores**

<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2011-12</b>			
Compromiso: 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación
Tiempo medio de acuse de recibo y de respuesta a las incidencias, reclamaciones, y sugerencias llegadas a través del Buzón	1.48 días (Tiempo medio del acuse de recibo)  2.6 días (Tiempo medio del envío de la respuesta)	Sí	
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?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Siguiendo siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			



Compromiso: Actualizar al menos quincenalmente, la página web de la Facultad para que sirva como medio de información institucional para los/as usuarios/as.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No
Número de actualizaciones de la página web desde el 1 de septiembre al 31 de julio.	7 actualizaciones quincenales (164 actualizaciones)	Sí	
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?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Celebrar un mínimo de dos reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación
Número de reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades	11.septiembre.2011 17.mayo.2012 11. junio. 2012	Sí	
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?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Emplear los Espacios de Coordinación en WebCT para cada uno de los cursos del Grado y Doble Grado			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Porcentaje de profesores/as participantes en los Espacios de Coordinación de WebCT para cada uno de los cursos de Grados y Doble Grado de la Facultad de Humanidades según informe del CIC		93.7%	SÍ
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?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

Sí				
Compromiso: Elaborar y publicar los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades antes del 7 de junio del año en curso				Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Fecha de publicación de los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades.		21.Junio.2012	No	No
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		
No	Si bien el modelo de horario se aprobó en Junta de Facultad el 4 de mayo de 2012 diferentes modificaciones que fueron necesarias implementar impidieron que estuvieran publicados en la fecha que en un principio deseábamos. Consideramos que debería retrasarse el compromiso de fecha de la publicación de los horarios ya que para su cumplimiento intervienen factores que no dependen solo de la Facultad. Creemos más acertado volver a la formulación original de este compromiso, ya que con ella se cumple el que los horarios estén publicados en la fecha de matriculación, que es fundamental. Por supuesto se tratará siempre de publicarlos lo antes posible.	Elaborar y publicar los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades antes del día 31 de julio del año en curso		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?				
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No				
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?				
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí				
Compromiso: Elaborar y publicar el calendario académico de cada curso de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades antes del 7 de junio del año en curso				Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación



Fecha de publicación del calendario académico de cada curso de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades.		7.junio.2012	Sí	
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		
No	Consideramos que debería retrasarse la fecha de la publicación del calendario académico. En el establecimiento del mismo intervienen factores que no dependen del Centro y que pueden retrasar su publicación	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		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?				
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No				
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?				
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí				
Compromiso: Enviar un correo electrónico a todos los profesores a final de cada mes de septiembre a junio avisando de la publicación en las plataformas de coordinación de los espacios solicitados por las distintas asignaturas			Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación
Fechas de los correos electrónicos enviados a todos los profesores a final de cada mes avisando de la publicación en las plataformas de coordinación de los espacios solicitados por las distintas asignaturas		0	No	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):				
En lugar de proponer medidas se considera más adecuado cambiar la formulación del compromiso y el indicador asociado.				
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?				
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual		
No	La redacción de este compromiso no es adecuada ya que las solicitudes de reserva de espacio no se cierran en un momento determinado y no se encuentra	Tramitación por parte del Decanato de las reservas de espacios solicitadas por el profesorado para todas las actividades relacionadas con las asignaturas y que no son docencia habitual (EB		

	nunca el momento adecuado para el envío de dicho correo.	y EPD)
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
No	Al cambiar el compromiso es preciso también cambiar el indicador	Mínimo de dos correos mensuales enviados a la gestión de espacios de la unidad de centro desde el 1 de septiembre hasta el 30 de junio
Compromiso: 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		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
	Indicador	Valor alcanzado
		¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
	Número de reuniones anuales de la Comisión de Asuntos Económicos de la Facultad de Humanidades	3 reuniones 14.03.2012 17.04.2012 23.04.2012 Sí
Reclamaciones recibidas por incumplimiento		
No se ha recibido ninguna reclamación		
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?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		

Compromiso: 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 Docencia y Convergencia Europea entre el profesorado de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación
Número de proyectos de la Acción 1 de la Facultad de Humanidades aprobados por resolución del Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea	4	Sí	
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?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Difundir el Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea entre el profesorado de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación
1) 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 Docencia y Convergencia Europea. 2) 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 Docencia y Convergencia Europea.	Correos electrónicos: 1) 8.IV.2012 2) 13.VI.2012 Junta de Facultad: 3) 10.IV.2012 4) 31.V.2012	Sí	

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?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		
Compromiso: Realizar actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en las jornadas organizadas por la Universidad Pablo de Olavide mediante el establecimiento de un grupo de trabajo formado por profesores/as de la Facultad de Humanidades		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Número de actividades de difusión de la oferta académica organizadas por la Universidad en las que participa el grupo de trabajo de difusión de la Facultad de Humanidades	4	Sí
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		No se ha recibido ninguna reclamación
¿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?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual



Sí			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Implicar al menos a un/a profesor/a por cada Grado de la Facultad en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en las jornadas organizadas por la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Número de profesores/as participantes en las actividades de difusión de la oferta académica organizada por la Universidad en la que participa la Facultad de Humanidades		3	Sí
No se ha recibido ninguna reclamación			
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?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Publicar la oferta académica 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			



Porcentaje de grados cuya oferta académica aparece publicada 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?				
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				
Compromiso: 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				Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	No se ha recibido ninguna reclamación
1) 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. 2) 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		1) 23 Centros 2) 15 profesores	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?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		
Compromiso: Implicar al menos a cuatro profesores/as en la coordinación de las solicitudes de movilidad del alumnado		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Número de profesores/as con funciones de coordinadores de movilidad	10	Sí
No se ha recibido ninguna reclamación		
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?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		

Compromiso: Fomentar convenios de movilidad con otras universidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación
Número de centros con los que la Facultad de Humanidades mantiene vínculos de movilidad	93	Sí	
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?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Promover la movilidad en el alumnado y profesorado de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación
Porcentaje de alumnos/as y profesores/as de la Facultad de Humanidades que participan en programas de movilidad	39.3% -(Estudiantes) 20.23% (Profesorado)	SÍ	
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?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
Sí			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	Consideramos más interesante que el porcentaje de la movilidad se vea en comparación con la movilidad total de la UPO y no en relación con el número de estudiantes de la Facultad de Humanidades	Porcentaje de alumnos/as y profesores/as de la Facultad de Humanidades que participan en programas de movilidad en relación con los datos totales de movilidad de la UPO	
Compromiso: Participar en al menos cuatro sesiones en la Semana de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso en los grados de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
1) Número de sesiones informativas celebradas por la Facultad de Humanidades en la Semana de Bienvenida		4	No se ha recibido ninguna reclamación
2) Número de profesores/as de la Facultad de Humanidades participantes en las sesiones organizadas por la propia Facultad		4	
		Sí	
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?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

Sí			
Compromiso: Difundir las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los grados de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
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.		100% (De las tasas de rendimiento. Aún no tenemos datos de las restantes tasas)	Sí
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?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Difundir los informes anuales de los grados para el seguimiento de los títulos por AGAE-ANECA			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
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		100%	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		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		



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

No se hace ninguna revisión de los servicios.

La Facultad de Humanidades seguirá prestando los mismos servicios.

REVISIÓN DE SERVICIOS	
¿Debe incluir un nuevo Servicio? (Si/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? (Si/No): _____	
Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Servicio eliminado
	Compromiso/s eliminado/s
	Indicador/es eliminado/s
Otras incidencias (Indicar otras incidencias que afecten a la actual Carta de Servicios):	

6.- Servicios, Compromisos e Indicadores Carta de Servicio Curso 2012-13

<b>SERVICIO</b>	
1. Atención personalizada a los/as usuarios/as de la Facultad de Humanidades.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
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.
<b>SERVICIO</b>	
2. Apoyo administrativo y académico al profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Tramitación por parte del Decanato de las reservas de espacios solicitadas por el profesorado para todas las actividades relacionadas con las asignaturas y que no son docencia habitual (EB y EPD)	Mínimo de dos correos mensuales enviados a la gestión de espacios de la unidad de centro desde el 1 de septiembre hasta el 30 de junio
<b>SERVICIO</b>	
3. Coordinación de las actividades docentes de los grados de la Facultad de Humanidades.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
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
Emplear los Espacios de Coordinación en WebCT para cada uno de los cursos del Grado y Doble Grado	Porcentaje de profesores/as participantes en los Espacios de Coordinación de WebCT para cada uno de los cursos de Grados y Doble Grado de la Facultad de Humanidades según informe del CIC
<b>SERVICIO</b>	
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
<b>SERVICIO</b>	
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
<b>SERVICIO</b>	
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 Docencia y Convergencia Europea entre el profesorado de la Facultad de Humanidades	Numero de proyectos de la Acción 1 de la Facultad de Humanidades aprobados por resolución del Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea
<b>SERVICIO</b>	
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 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 organizadas por la Universidad en las que participa el grupo de trabajo de difusión de la Facultad de Humanidades
Implicar al menos a un/a profesor/a por cada Grado de la Facultad en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en las jornadas organizadas por la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla	Número de profesores/as participantes en las actividades de difusión de la oferta académica organizada por la Universidad en la que participa 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
<b>SERVICIO</b>	
8. Gestión de la movilidad del alumnado y del profesorado vinculado a la Facultad de Humanidades.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
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
<b>SERVICIO</b>	
9. Orientación del alumnado de los grados de la Facultad de Humanidades.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Participar en al menos cuatro sesiones en la Semana de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso en los grados de la Facultad de Humanidades	Número de sesiones informativas celebradas por la Facultad de Humanidades en la Semana de Bienvenida Número de profesores/as de la Facultad de Humanidades participantes en las sesiones organizadas por la propia Facultad
<b>SERVICIO</b>	
10. Detección y canalización de los recursos para la docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Difundir el Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea 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 Docencia y Convergencia Europea. 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 Docencia y Convergencia Europea.
<b>SERVICIO</b>	
11. Gestión del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
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	Tiempo medio de acuse de recibo y de respuesta a las incidencias, reclamaciones, y sugerencias llegadas a través del Buzón



y respuesta/resolución antes de quince días.	
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 AGAE-ANCA	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

