

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 2015-16**

---

## INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO ACADÉMICO 2015-16

### 1.- Descripción del Centro

#### **Centro responsable:**

Facultad de Humanidades

#### **Publicación en BOJA:**

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

Publicación de la revisión de la Carta de Servicios: BOJA, nº\_195\_, \_6\_\_de\_\_octubre\_\_de 2015

#### **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 Servicio a todos los estudiantes matriculados 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 Servicio a todos los estudiantes matriculados 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 Servicio de la Facultad de Humanidades el 13 de marzo de 2016.
- 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.

**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**

Nombre y Apellidos	Categoría
Dra. D <sup>a</sup> Rosario Moreno Soldevila	Decana
Dr. D. Jordi Luengo López	Vicedecano de Calidad y Comunicación
Dra. D <sup>a</sup> María Dolores Pérez Bernal	Representante del PDI del Departamento de Geografía, Historia y Filosofía
Dra. D <sup>a</sup> Nuria Fernández Quesada	Representante del PDI del Departamento de Filología y Traducción
Dra. D <sup>a</sup> . Elena Muñoz Grijalvo	Representante del PDI del Departamento de Geografía, Historia y Filosofía
Dr. D. Francisco de Paula Ollero Lobato	Representante del PDI del Departamento de Geografía, Historia y Filosofía
D <sup>a</sup> . Lina Hernández Sánchez	Representante del personal de administración
Dr. D. Sebastián J. Vargas Vázquez	Representante de los egresados
D <sup>a</sup> . Marina León Jiménez	Representante de los estudiantes
D <sup>a</sup> . Macarena Ramos Ruiz	Representante de los estudiantes (Suplente)

La Comisión modificó su composición con el cambio del equipo decanal, siendo ésta aprobada en Junta de Facultad el 29 de enero de 2016, realizándose, en ella, las siguientes sustituciones, aparte de las ya habidas con el cambio de ciclo en el Decanato:

1. - Cese del Decano Dr. D. José Miguel Martín Martín para ser reemplazado por la Decana Dra. D<sup>a</sup> Rosario Moreno Soldevila desde diciembre de 2015.
2. - Cese de la Vicedecana de Planificación, Calidad e Innovación, la Dra. D<sup>a</sup> María Dolores Pérez Bernal, por el Vicedecano de Calidad y Comunicación, el Dr. Jordi Luengo López desde el 11 de enero de 2016.
3. - Cese del profesor Dr. D. Francisco de Asís Molina Díaz para ocupar su puesto en la Comisión la Dra. D<sup>a</sup> María Dolores Pérez Bernal desde el 29 de enero de 2016.
4. - Cese de la representante del personal de administración D<sup>a</sup> Ángela María Amor Gómez para ocupar su puesto D<sup>a</sup> Lina Hernández Sánchez desde el 8 de noviembre de 2016.
5. - Cese de D<sup>a</sup> Paula Troncoso Correa como representante de los estudiantes para dar paso a D<sup>a</sup> Marina León Jiménez desde el 9 de diciembre de 2016.
6. - Cese de D<sup>a</sup> Regina Barroso Álvarez como representante suplente de los estudiantes para dar paso a Macarena Ramos Ruiz desde el 9 de diciembre de 2016.

**Fecha de reunión de seguimiento:**

23. Diciembre. 2016

**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

**SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PROPUESTAS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN EL CURSO 2014-15**

Se cumplieron todos los compromisos y no se propuso, por tanto, ninguna acción de mejora

Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento

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

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2015-16			
Compromiso: Enviar respuesta/resolución a las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Buzón de la Facultad de Humanidades antes de quince días.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Tiempo medio de respuesta/resolución a las incidencias, reclamaciones, y sugerencias llegadas a través del Buzón	Tiempo medio: 0.88 días (27 correos recibidos) (Se ha considerado no incluir en el cálculo de la media del tiempo de respuesta la incidencia número 850, recibida el 26 de noviembre de 2015, la cual se tardó 37 días en contestar debido a problemas informáticos ajenos al Centro).	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			
¿Siguen siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	

Sí	
----	--

<b>Compromiso: Actualizar al menos quincenalmente, la página web de la Facultad para que sirva como medio de información institucional para los/as usuarios/as.</b>			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Si/No)</b>	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Número de actualizaciones de la página web desde el 1 de septiembre al 31 de julio.	383 actualizaciones (31.91 actualizaciones por mes)	Sí	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
Sí			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
No			
<b>¿Siguiendo siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
Sí			
<b>Compromiso: Celebrar un mínimo de dos reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades</b>			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>

Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Número de reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades		Total: 8 reuniones 11.10.15 (T&I) 08.02.16 (T&I) 21.06.16 (T&I) 05.05.16 (G&H) 13.01.2016 (Reunión virtual) (HUM) 13.06.2016 (Reunión virtual) (HUM) 11.01.2016 (Reunión de la Decana con los DAG de los grados) 11.02.2016 (Reunión de la Decana con los DAG de los grados)	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 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			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Número y fechas de las reuniones de coordinación de las comisiones de coordinación de los grados de la Facultad de Humanidades	Total: 7 reuniones 12.12.15 (HUM) 11.10.15 (T&I) 08.02.16 (T&I) 21.06.16 (T&I) 05.05.16 (G&H) 13.01.2016 (Reunión virtual) (HUM) 13.06.2016 (Reunión virtual) (HUM)	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 día 31 de julio del año en curso			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Fecha de publicación de los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades.	10.07.2016	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 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			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Fecha de publicación del calendario académico de cada curso de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades.	Febrero de 2016	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		Se considera que sería conveniente que la Comisión de Calidad se planteara la pertinencia de este compromiso, dado que aunque se cumple, no compete directamente a la Facultad la elaboración del calendario, pues depende del Consejo de Gobierno. En origen, se incluyó en la Carta de Servicios porque las facultades tenían que decidir algún aspecto sobre el calendario; pero actualmente ya no es necesario. Además, la publicación consiste solo en un enlace a la web de la UPO, por lo que dicha función no es competencia de la Facultad.
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
Sí		Se propone plantear la eliminación de dicho compromiso.
¿Siguen siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
No		Se propone plantear la eliminación de dicho compromiso.
Compromiso: 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		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Fechas de realización y de publicación de los exámenes y de las aulas asignadas quince días antes de la realización de los exámenes.	Primer semestre: 07.12.2015 (Primera convocatoria)  Segundo semestre y finales (Primera convocatoria) 06.05.2016  Primer y segundo semestre (Segunda convocatoria) 23.05.2016  Convocatoria	Sí
		No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento

extraordinaria:  
09.11.2016

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: 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	4 reuniones (04.02.16) (01.03.16) (26.09.16) (14.11.16)	Sí	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento

Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):

<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>
Sí		
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>
No		
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>
Sí		
<b>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 Planificación Docente y Profesorado</b>		<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Si/No)</b>
Número de proyectos de la Acción 1 de la Facultad de Humanidades aprobados por resolución del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado	1 (La acción concedida es la relativa a la Asignación, seguimiento y evaluación y difusión de los TFG de la Facultad)	Sí
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>
Sí		
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>
No		

¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		
<b>Compromiso: Difundir el Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado entre el profesorado de la Facultad de Humanidades</b>		<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
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 Planificación Docente y Profesorado. 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 Planificación Docente y Profesorado.	Correo electrónico de la Decana de la Facultad de Humanidades: 14.07.16 (Acción 2 y 3)  [No se pudo informar de la Acción de Innovación docente porque se lanzó el 14 de julio y finalizaba el 28 de julio y en ese tiempo no hubo ninguna Junta de Facultad. No se consideró adecuado celebrar una Junta solo para eso cuando ya se informaba a los profesores a través de un correo electrónico]	Sí
No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento		
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 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			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
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	Participación en las Jornadas "Viernes UPO". Se participó en 15 sesiones y se presentaron nuestros grados antes los estudiantes de 45 Centros  Seis representaciones del Grupo Teatral Furor Bacchicus a las que asistieron los estudiantes de veinte centros de Educación Secundaria. Fechas: 1) 04.03.16 2) 06.03.16 3) 01.04.16 4) 22.04.16 5) 04.05.16 6) 05.05.16	Sí	

		Participación en nueve actividades de nueve profesores de la Facultad de Humanidades en la Fiesta de la Historia (29.02.16-06.03.16)	
		Participación de tres profesores de la Facultad de Humanidades en la actividad "Café con Ciencia". (03.11.2015-04.11.2015)	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
Sí			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
<b>Compromiso: Implicar a egresados y a estudiantes en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades</b>			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>

Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Número de egresados y estudiantes que han participado en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades	Un total de 35 egresados y estudiantes [Todos ellos miembros del grupo de teatro Furor Bachicus]  Cuatro estudiantes en la Feria de la Ciencia Un estudiante en los Viernes en la UPO	Sí	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
Sí	Sería deseable que participaran más egresados y más estudiantes en las actividades de difusión.	Se proyecta realizar un Encuentro de Egresados para el curso académico 2016-2017.  Se ha propuesto el reconocimiento de créditos por la participación en actividades de difusión.	
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
<b>Compromiso: Publicar la oferta académica de la Facultad de Humanidades en la página web de la misma</b>			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>



Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
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?				
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: 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? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
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		1) 8 centros 2) 6 profesores	Sí	

enseñanza de adultos /as			
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	Actualmente se está diseñando el plan de difusión de los grados de la Facultad y este compromiso es objeto de estudio		
¿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		31 coordinadores de movilidad	Sí
Reclamaciones recibidas por incumplimiento No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento			
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			

<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
No			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
Sí			
<b>Compromiso: Fomentar convenios de movilidad con otras universidades</b>			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Si/No)</b>	<b>No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento</b>
Número de centros con los que la Facultad de Humanidades mantiene vínculos de movilidad	113 Erasmus 10 Erasmus práctica 1 Universidad Suiza 14 Atlánticus 3 Santander-Grado	Sí	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
Sí			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
No			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
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 por incumplimiento
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	28.83% (estudiantes) 27.94% (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	
Sí			
Compromiso: Participar en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
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 referencia: 10.09.15 [Las encuestas se realizaron durante las Jornadas siendo el resultado obtenido satisfactorio]	SÍ	

<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
<b>Compromiso: Difundir las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los grados de la Facultad de Humanidades</b>			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>		<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Si/No)</b>
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 los grados ya disponibles publicadas en la web	Sí
No se ha recibido ninguna reclamación			
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			

<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>
Sí		
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>
No		
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>
Sí		
<b>Compromiso: Difundir los informes anuales de los grados para el seguimiento de los títulos por AAC-DEVA/ANECA</b>		<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Si/No)</b>
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. Durante el curso académico 2015-2016, se elaboraron también los autoinformes para la renovación de las acreditaciones de los respectivos grados por la DEVA, los cuales se encuentran publicados en la web del centro dentro del espacio reservado a cada grado.	100%	Sí
<b>No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento</b>		
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>		
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>
Sí		
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		

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: Realización de al menos una Jornada de Orientación Profesional para los estudiantes de los últimos cursos de todos los Grados de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Número y fecha de las Jornadas de orientación profesional celebrada		<p>Total: 4 jornadas</p> <p>3 Jornadas de Orientación profesional</p> <p>1) 20.10.15 (Hum, G&amp;H y T&amp;I)</p> <p>2) 29.04.16 (Hum, G&amp;H y T&amp;I)</p> <p>3) 12.05.16 (Hum, G&amp;H y T&amp;I)</p> <p>1 Jornada de Orientación para la Investigación</p> <p>1) 06.05.16 (Hum, G&amp;H y T&amp;I)</p>	Sí
No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento			
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			

<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>
No		
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>
Sí		
<b>Compromiso: Difundir los resultados de las encuestas de satisfacción docentes obtenidas en los grados de la Facultad de Humanidades</b>		<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Si/No)</b>
Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con los resultados de las encuestas de satisfacción docentes publicado en la página Web institucional	100%	Sí
<b>No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento</b>		
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>		
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>
Sí		
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>
No		
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>
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.

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



6.- Servicios, Compromisos e Indicadores Carta de Servicio Curso 2016-17

<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 para la publicación de los exámenes y aulas asignadas con quince días de antelación a su realización	Fechas de realización y de publicación de los exámenes y de las aulas asignadas y de las aulas asignadas quince días antes de la realización de los exámenes
<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
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

**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	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



trabajo formado por profesores/as de la Facultad de Humanidades	
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
<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>
Realización de al menos una Jornada de Orientación Profesional para los estudiantes de los últimos cursos de todos los Grados de la Facultad de Humanidades	Número y fecha de las Jornadas de orientación profesional celebrada



Participar en el Programa de Bienvenida para el alumnado 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.
<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 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.
<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 respuesta/resolución a las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Buzón de la Facultad de Humanidades antes de diez días	Tiempo medio de respuesta/resolución 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-DEVA/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
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