

CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2020-21

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA 1/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO ACADÉMICO 2020-2021

1.- Descripción del Centro

Centro responsable:

Facultad de Humanidades

Publicación en BOJA:

BOJA n.º 245, 17 de diciembre de 2010

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

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

Divulgación:

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

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA 2/24



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

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA	3/24



- 26) La Junta de Facultad aprueba el informe de seguimiento de la Carta de Servicios para el curso 2018-2019 en la reunión ordinaria que tiene lugar el 10 de febrero de 2020 y, una vez aprobada el acta de dicha sesión, se publica en el portal web.
- 27) La Junta de Facultad aprueba el informe de seguimiento de la Carta de Servicios para el curso 2019-2020 en la reunión ordinaria que tiene lugar el 21 de diciembre de 2020 y, una vez aprobada el acta de dicha sesión, se publica en el portal web.

Órgano responsable de la Carta:

Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades

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

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

Fecha de reunión de seguimiento:

15/12/2021

2.- Documentación analizada para el Seguimiento

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

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA 4/24



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

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2020-2021			
Compromiso: Gestionar el buzón de información de la Facultad, dando respuesta a los usuarios en un plazo de cinco días.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	
	O: Todas las demandas se responden en el mismo día		No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Tiempo medio de respuesta a las demandas de información del buzón.			
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA	5/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==

Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Compromiso: Publicación de las fechas de exámenes antes del período de matrícula, tramitación de las reservas de aulas con la antelación suficiente para que puedan ser comunicadas al profesorado diez días de antelación.		Publicación de calendario de exámenes: 06/07/2020		
		Comunicación de aulas reservadas: 12/11/2020		
		(convocatoria extraordinaria), 17/12/2020		
Fecha de publicación del calendario de exámenes en el portal web de la Facultad y fecha de comunicación por correo electrónico de las aulas reservadas al profesorado.		(1ªconvocatoria), 28/04/2021	Sí.	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):				
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)			
Sí				
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		Propuesta de mejora del compromiso actual		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)			
No				

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA	6/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==

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

Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Compromiso: Celebración de un mínimo de una reunión anual de coordinación del equipo decanal con los Directores Académicos de los Grados de la Facultad, preferentemente en el primer semestre.			
Número de reuniones de coordinación del equipo decanal con los Directores Académicos de los grados de la Facultad de Humanidades.	3: 09/09/2020 29/01/2021 24/02/2021	Sí	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Sí/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Sí/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
Sí			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA
			7/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==

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

Compromiso: Revisión y puesta en marcha de estrategias e iniciativas de coordinación e intercambio docente entre las comisiones coordinadoras y el profesorado de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades, al menos una vez cada curso			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
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: 08/10/2020 02/02/2021 07/05/2021 25 y 28/06/2021	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			

Código Seguro de verificación: 4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA	8/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==

Compromiso: Difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en las Jornadas de Puertas Abiertas organizadas por la Universidad Pablo de Olavide y/o en actividades organizadas por el centro, implicando a egresados y/o estudiantes		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)
Número de actividades de difusión de la oferta académica organizadas por la Universidad o por el centro en las que se implica a egresados y/o estudiantes, y número de centros y personas participantes	7: - Onda Olimpo - I Concurso de Microteatro Radiofónico Grecolatino "ONDA OLIMPO" - V Jornadas de Puertas Abiertas de la F. de Humanidades (encuentro por videoconferencia). - Participación en la Jornadas virtuales de Orientación y Acceso de la UPO. Visitas a 3 centros de secundaria (11/03/21, 15/04/2021 y 21/06/2021)	Sí
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	20/12/2021	
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA	9/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==

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

Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Compromiso: Gestionar con eficiencia y transparencia el presupuesto de la Facultad de Humanidades. Celebración de al menos dos reuniones de la Comisión de Gestión Económica de la Facultad de Humanidades. Aprobación y publicación de las actas de la Comisión de Gestión Económica de la Facultad de Humanidades al final de cada ejercicio económico.	100% Total: 9 30/10/2020 04/11/2020 20/11/2020 25/01/2020 04/02/2021 16/03/2021 06/05/2021 08/06/2021 14/06/2021	Sí	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento

Código Seguro de verificación: 4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	10/24
	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==		



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==

Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		Aprobación de las actas por la Junta de Centro: 21 de diciembre de 2020.
¿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: Publicación de la oferta académica, horarios y guías docentes de la Facultad de Humanidades en la página web de la misma.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
	Porcentaje de los grados cuya oferta académica, horarios y guías docentes se encuentran publicados en la página web de la Facultad de Humanidades	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA	11/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==

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

Compromiso: Fomento de la movilidad del alumnado y profesorado de la Facultad de Humanidades, velando por el mantenimiento, y en su caso aumento, de la oferta de convenios y asignación de tutores de movilidad a los estudiantes		Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Número de centros con los que la Facultad de Humanidades mantiene vínculos de movilidad (convenios): 247	Número de centros con los que la Facultad de Humanidades mantiene vínculos de movilidad (convenios): 247	Sí	
Número de profesores/as con funciones de tutores de movilidad.	Porcentaje de alumnos/as de la	Sí	

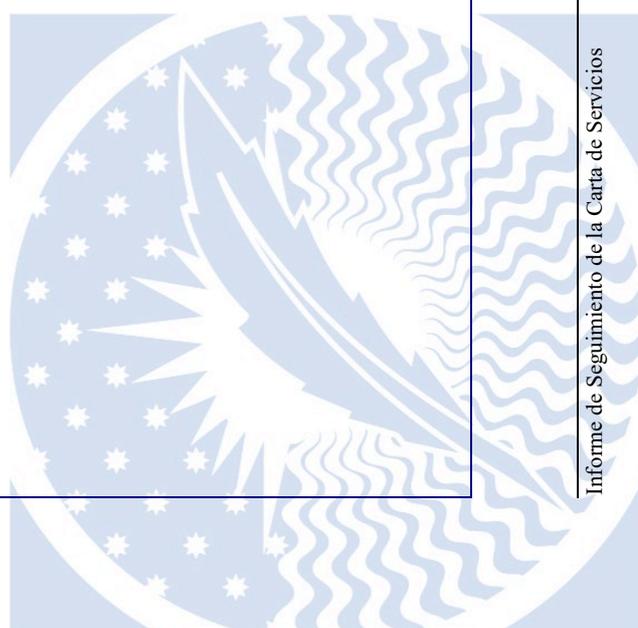
Código Seguro de verificación: 4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	12/24
	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==		



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==

<p>Facultad de Humanidades que participan en programas de movilidad: 4,33 % *</p>	<p>Porcentaje de alumnos/as de la Facultad de Humanidades que participan en programas de movilidad: 5,66 % (sin considerar alumnos de nuevo ingreso) *</p>	<p>Porcentaje de profesores/as de la Facultad de Humanidades que participan en programas de movilidad: 5,14 % *</p>	<p>Número de profesores/as con funciones de tutores de movilidad: 42</p>
---	--	---	--



Código Seguro de verificación: 4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA OLGA CRUZ MOYA	FECHA	20/12/2021
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==	PÁGINA 13/24

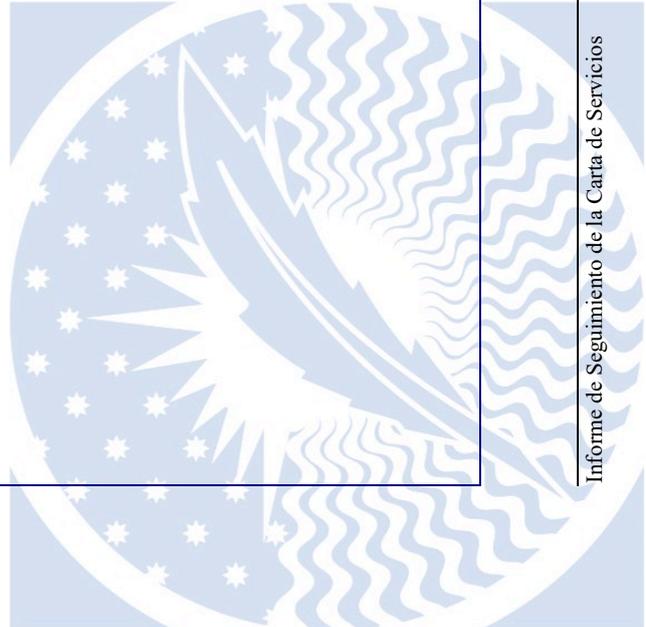


4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==

* Sin duda son datos atípicos para la Facultad de Humanidades directamente determinados por la pandemia COVID-19.

En el caso de movilidad de estudiantes afecta tanto en el número de solicitudes de movilidad como en la definitiva ejecución de las mismas. No obstante, si el dato de porcentaje de participación en programas de movilidad se calcula en base a las moviidades concedidas, el resultado es más cercano a los porcentajes habituales:

Porcentaje de alumnos/as de la Facultad de Humanidades que participan en



Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA	14/24
 4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==				

	programas de movilidad: 13,84 %	
	Porcentaje de alumnos/as de la Facultad de Humanidades que participan en programas de movilidad: 18,07 % (sin considerar alumnos de nuevo ingreso)	
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		

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA 15/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==

Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Compromiso: Realización de actividades de orientación profesional para los estudiantes de los grados de la Facultad de Humanidades, al menos una vez al año.		Total: 6		
Número de actividades de orientación profesional dirigidas a estudiantes de grado organizadas por la Facultad de Humanidades		06/04/2021 X Jornadas de orientación profesional de la Facultad de Humanidades: Gestión cultural y Patrimonio Histórico	Sí	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
		06/04/2021 Localización de retos y oportunidades en la localización de aplicaciones móviles.		
		08/04/2021 Jornadas de Transcreación y Traducción Creativa en el Marketing y la Publicidad.		
		28/04/2021 Charla "Los caminos laborales de la interpretación de conferencias".		

Código Seguro de verificación: 4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA 16/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==

	03 y 04/05/2021 Taller de edición y corrección editorial Libros haciendo II.	
	13/05/2021 Seminario de Investigación online sobre la enseñanza de ELE a estudiantes anglófonos	
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: Participación en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso.		
Reclamaciones recibidas por incumplimiento		

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA	17/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==

Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Número de profesores/as, estudiantes y/o egresados/as de la Facultad de Humanidades que participan como ponentes en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso	9	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Sí/No	Propuesta de modificación del compromiso actual		
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Sí/No	Propuesta de mejora del compromiso actual		
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Sí/No	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí			

Código Seguro de verificación: 4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==	PÁGINA 18/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==

Compromiso: mantener las acreditaciones externas de calidad del SGIC de la Facultad de Humanidades.		Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)	
Fecha de aprobación de autoinformes de seguimiento de los Grados y del SGIC (AUDIT) por la Junta de Centro.	Aprobación de los autoinformes: 01/07/2021. A partir de este curso el SAIC es certificado a través del programa IMPLANTA de la DEVA.	Sí	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	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	
No		Fecha de aprobación de autoinformes de seguimiento de los Grados y del SGIC (IMPLANTA) por la Junta de Centro.	

Código Seguro de verificación: 4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==	PÁGINA	19/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==

4.- Revisión de los servicios incluidos en la Carta de Servicios
Se hace una revisión de los servicios.

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

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA 20/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==

--

5.- Servicios, Compromisos e Indicadores Carta de Servicio Curso 2021-2022

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

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	21/24
	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==		



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==

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

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA	22/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==

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
Revisión y puesta en marcha de estrategias e iniciativas de coordinación e intercambio docente entre las comisiones coordinadoras y el profesorado de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades, al menos una vez cada curso	Número de actividades de coordinación e intercambio docente entre las comisiones coordinadoras y el profesorado de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades
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
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.	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
SERVICIO	
8. Gestión de la movilidad del alumnado y del profesorado vinculado a la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Fomento de la movilidad del alumnado y profesorado de la Facultad de Humanidades, velando por el mantenimiento, y en su caso aumento, de la oferta de convenios y asignación de tutores de movilidad a los estudiantes	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.

Código Seguro de verificación: 4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	20/12/2021	
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==	PÁGINA	23/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ / 8Q==

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

Código Seguro de verificación:4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	20/12/2021
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==	PÁGINA	24/24



4nvcbMhvSFcnGroG2BJ/8Q==