

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA
NOMBRE DEL CENTRO: FACULTAD DE HUMANIDADES

Fecha: 18/06/2019

Nombre y cargo: PROF.ª DRA. OLGA CRUZ MOYA. VICEDECANA DE CALIDAD Y COMUNICACIÓN DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

Este documento se elabora con objeto de recoger el seguimiento del Plan de Acciones de Mejora de la Facultad de Humanidades (FHUM) en respuesta a las No Conformidades y oportunidades de mejora recogidas en el informe de auditoría de 7 de febrero de 2017, de la auditoría de certificación llevada a cabo según criterio AUDIT. Su redacción ha sido llevada a cabo por la Vicedecana de Calidad y Comunicación de la FHUM, la Prof.ª Dra. Olga Cruz Moya, contando con la asesoría del Delegado del Rector para la Calidad de la UPO, el Prof. Dr. Raúl Giráldez Rojo y de la Decana de la Facultad de Humanidades, la Prof.ª Dra. Rosario Moreno Soldevila, así como la posterior consulta y aprobación por la Comisión de Garantía Interna de Calidad y la Junta de Facultad de Humanidades celebrada el 19 de junio de 2019.

Entre las acciones de mejora realizadas por el Centro ha de destacarse las que seguidamente enumeramos:

- 1) Revisión y reelaboración del Manual de Calidad de la Facultad de Humanidades.
- 2) Revisión y reelaboración del Plan de Comunicación de la Facultad de Humanidades.
- 3) Revisión y reelaboración de todos los procedimientos institucionales y de los de Centro (PA05, PC01, PC04, PC05, PC013 y PC14) del Manual de Procedimientos de la Facultad de Humanidades.
- 4) Actualización de los compromisos de la Carta de Servicios de la Facultad de Humanidades (aprobados por Junta de Facultad con fecha de 22 de junio de 2018, y enviados al BOJA para su publicación).
- 5) Implantación del nuevo buzón de IRSF (Se crea un nuevo buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias, al que se añaden las Felicitaciones).
- 6) Actualización del Repositorio Documental de la Facultad de Humanidades (Alfresco).
- 7) Actualización de la web del contenido de la web de la Facultad de Humanidades (<https://www.upo.es/fhum/portada>).
- 8) Creación de la nueva web de la Facultad de Humanidades (<https://www.upo.es/facultad-humanidades/>).

En aquellos casos en que la información no sea de carácter público, ésta podrá consultarse, en función del procedimiento donde se ubique la evidencia, en el Repositorio Alfresco de la Facultad de Humanidades para cuyo acceso (<https://archivo.upo.es/alfresco/faces/isp/login.jsp>) el Área de Calidad facilitará el usuario y la contraseña. También se ha habilitado una carpeta en el repositorio Alfresco donde pueden encontrarse algunas evidencias relativas a las acciones de mejora expuestas en el siguiente informe.
[Se reduce el tamaño de los enlaces para facilitar el acceso directo desde el documento .pdf]

Nº de acción de mejora	Responsable/s realización	Cargo	Fecha prevista inicio	Fecha prevista cierre	Estado resolución (1)	Justificación del grado de avance alcanzado
NO CONFORMIDAD MENOR 1: Descripción: En contra de lo especificado en el criterio 1.0. del Modelo AUDIT de referencia, no se evidencia un conocimiento suficiente de la	El responsable de Calidad del Centro realiza las acciones pertinentes para atender a la no-conformidad emitida por la ANECA (Prof.ª	Vicedecana de Calidad y Comunicación de la Facultad de Humanidades				A pesar de las diversas iniciativas que desde el Centro se hacen para dar a conocer la documentación relativa al SGIC, somos conscientes de que esta es mucha, y en ocasiones complicada, por lo que se prioriza dar a conocer los aspectos básicos del mismo sin profundizar en su conjunto ante el limitado espacio de tiempo que se


Código Seguro de verificación:8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==. 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	OLGA CRUZ MOYA	FECHA	22/07/2019
	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	1/17



8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==

<p>documentación del SGIC por parte de los diferentes grupos de interés del Centro auditado. Por ejemplo, desconocimiento de la Política y objetivos de calidad del Centro y/o de los títulos entre el personal docente y estudiantes de grado que asisten a las entrevistas del equipo auditor].</p>	<p>Dra. Olga Cruz Moya)</p> <p>La Decana de la Facultad de Humanidades (Prof.^a Dra. Rosario Moreno Soldevila)</p> <p>(Responsable de las acciones emprendidas por el Responsable de Calidad del Centro)</p>	<p>Decana de la Facultad de Humanidades</p>	<p>15/02/2017</p>	<p>15/06/2019</p>	<p>Cerrada (Con carácter de permanencia, dado que las acciones seguirán realizándose en los próximos cursos académicos)</p>	<p>dispone para ello en las actividades que se realizan a lo largo del curso. Eso genera no solo un desconocimiento de las políticas de Calidad por parte de los distintos grupos de interés, sino también en lo que concierne a la normativa, el funcionamiento, la representatividad y otros aspectos vinculados al Centro. En el caso del alumnado, además, esta tarea se complica más al ser un grupo de actores cambiante cada año.</p> <p>A nivel institucional se ha aprobado e implantado un Plan de Formación en Calidad para el curso 2018-2019, disponible en https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Informacion-Publica-y-Difusion-de-la-Calidad/, dirigido al Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y alumnado. Se trata de un plan de carácter anual, abierto a las necesidades que puedan detectarse en el futuro. La oferta se ha ampliado de 5 a 7 cursos, de los cuales ya se han impartido cuatro y se ha incrementado el número de ediciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Elaboración de Informes de Seguimiento y de Renovación de la Acreditación de Títulos Oficiales de la UPO (Avanzado) – Impartido por personal del Área de Calidad (2 ediciones) 5. Certificación de la Implantación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la UPO (dirigido a la Facultad de Derecho) – Impartido por personal del Área de Calidad (1 edición) 6. Auditores Internos de Sistemas de Garantía Interna de Calidad – Impartido por personal de ANECA (1 edición) 7. Programa DOCENTIA-A-UPO – Impartido por personal del Área de Calidad (3 ediciones) <p>Además de la formación incluida en el Plan mencionado, cuya gestión administrativa corresponde al Área de Formación, Desarrollo Profesional PAS y Eficiencia Administrativa, se han gestionado por parte del Área de Calidad tres talleres específicos sobre Elaboración de Informes de Seguimiento (Nivel Iniciación), que ha sido impartido por personal del Área de Calidad.</p> <p>Desde la Facultad de Humanidades, además, pretendemos continuar e incidir con mayor énfasis en la Política y objetivos de Calidad del Centro en las actividades que ya se están realizando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jornadas de Bienvenida de la Facultad de Humanidades.
---	--	---	-------------------	-------------------	---	--

<p>Código Seguro de verificación: 8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==. 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.</p>				
FIRMADO POR	<p>OLGA CRUZ MOYA ROSARIO MORENO SOLDEVILA</p>		FECHA	22/07/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es	8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==	PÁGINA	2/17
 <p>8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==</p>				

<p>2. Jornadas de Coordinación, Calidad e Innovación de la Facultad de Humanidades.</p> <p>3. Difusión de los vídeos sobre el SGIC, tanto en su versión reducida como extendida —ha de apuntarse que, desde su creación, el 16 de diciembre de 2016, la versión reducida ha recibido 834 visitas y, la extendida, 587:</p> <p>Versión reducida: https://upox.upo.es/video/5853600b23858318418b4575</p> <p>Versión extendida: https://upox.upo.es/video/58537ecf238583403d8b4568</p> <p>4. Información sobre las políticas de Calidad del Centro en las acciones de captación de nuevos estudiantes.</p>			<p>En el presente curso lectivo 2018-2019, se ha renovado el Manual de Calidad, teniendo en cuenta todas las correcciones formuladas en el informe remitido por la ANECA a raíz de la auditoría celebrada el 7 de febrero de 2017 para la obtención del certificado de la implantación de su Sistema de Garantía Interna de Calidad de acuerdo con el Modelo AUDIT.</p> <p>El Manual de Calidad de la Facultad de Humanidades se encuentra publicado en la web del Centro: https://www.uao.es/facultad-humanidades/calidad-centro/qa/respuesta/la-facultad-de-humanidades/calidad</p> <p>Los anexos se extraen del Manual de Calidad para una mayor comprensión del contenido del documento. Se actualiza el mapa de procesos (anexo 2), que han sido aprobados en el presente curso académico 2018-2019 y publicados en la página web del Centro.</p>
<p>Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGIC)</p> <p>Delegado del Rector para la Calidad</p>	<p>15/02/2017</p>	<p>15/06/2019</p>	<p>Cerrada</p>
<p>La Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGIC), junto al Delegado del Rector para la Calidad, el Prof. Dr. D. Raúl Giráldez Rojo, revisa de forma general el Manual de Calidad de los Centros.</p>	<p>El responsable de Calidad del Centro adapta las mejoras realizadas al Manual de Calidad de la Facultad de Humanidades (Profª. Dra. Olga Cruz Moya)</p>	<p>La Decana de la Facultad de Humanidades (Prof.ª Dra. Rosario Moreno Soldevila)</p>	<p>Decana de la Facultad de Humanidades</p>
<p>NO CONFORMIDAD MENOR 2:</p> <p>Descripción:</p> <p>En contra de lo especificado en el procedimiento PA01 FHUM Gestión y control de los documentos y los registros:</p> <p>(1) - En el Manual de Calidad (MC), Responsable de Calidad y Planificación, cuando en realidad hay un/una Vicedecano/a de Calidad y Comunicación.</p> <p>- En el MC, Cap. 1, se indica que al pie de cada página interior se especificará "Número de edición del MSGIC, fecha de la misma y motivo de su modificación", cuando esto último no es correcto.</p> <p>(2) - En el MC Cap. 2, hay frases que no se entienden bien: "Asimismo de cada Título se expondrá una caracterización breve de los Títulos que se imparten en la Facultad de Humanidades", y párrafos repetidos: "en este sentido ha realizado desde su creación numerosas acciones de Garantía de Calidad, aunque no organizadas en un sistema ni en una planificación integral. Esto es precisamente lo que se pretende subsanar con este Sistema Integral de Garantía Interna de Calidad".</p> <p>(3) - En el MC Cap. 3 se habla de "Responsable de Calidad y Planificación del Título", pero en la web se habla de "Responsable de Calidad del Título".</p> <p>(4) - El apartado 6.3.1, estructura de documentos relativos a procesos, no es exacto, pues especifica una serie</p>			

<p>de apartados, y al final especifica "Rendición de cuentas y anexos", pero en realidad no hay anexos, sino un diagrama de flujo, que no se contempla.</p> <p>(5) -La declaración/ Política de calidad que aparece en el MC, anexo IV, del anterior Decano (2014) y que aparece en la web del Centro de Calidad (https://www.upo.es/export/portal/co m/bin/portal/fhum/responsabilidad/Pol itica de Calidad de la Facultad de Humanidades/1431932166923_14170_92265666_politica de calidad de la Facultad de Humanidades bf.pdf) no coincide con la que aparece en un documento como Política de Calidad en la web (https://www.upo.es/export/portal/co m/bin/portal/fhum/responsabilidad/res sponsabilidad/1478592464007_poliz. ghtml) que no se identifica como tal Política, ni se adecúa a los formatos contemplados en el SGIC. En el procedimiento se afirma "cualquier documento del SGIC de cada Centro, entrará en vigor en el momento de su aprobación definitiva por el Decano/a o Director/a, no considerándose válido ningún documento hasta que no haya sido firmado y fechado bien en formato papel o con firma electrónica".</p> <p>(6) -El punto 5. Responsabilidades, del procedimiento "PA09 FHUM "Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés" asigna una responsabilidad al Vicerrectorado de Calidad, aunque éste ya no existe como tal.</p> <p>(7) - En la portada del procedimiento PA05 FHUM "Evaluación del Personal Académico y de Administración y Servicios", sobre el cajetín donde debería poner "elaborado por", pone "C".</p>	<p>En relación con el procedimiento PE05 HUM de Auditoría Interna, y siguiendo las indicaciones realizadas en el presente informe, se responden a las mismas alegando los siguientes argumentos:</p> <p>1. En el curso 2017-2018, el procedimiento PE05 ha pasado a ser institucional, por lo que la codificación del mismo ha quedado corregida. Véase la referencia al procedimiento en el siguiente enlace: https://www.upo.es/export/portal/co m/bin/portal/fhum/responsabilidad/responsabilidad/1478592464007_poliz.ghtml</p>					<p>La Comisión de</p>
<p>NO CONFORMIDAD MENOR 3:</p> <p>Descripción:</p> <p>En contra de lo especificado en el procedimiento "PE05 FHUM de Auditoría Interna:</p> <p>(1) - El procedimiento se ha codificado al revés (FHUM PE05).</p> <p>(2) - Existe un informe de auditoría</p>						

Código Seguro de verificación:8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portalfirmas.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	OLGA CRUZ MOYA ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	22/07/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	4/17




8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==

<p>interna realizado en septiembre de 2015 a la FHUM. Lo firma electrónicamente José Miguel Martín y Esther Atencia, pero no se especifica el cargo de cada uno, por lo que alguien externo no podría saber si el auditor jefe es el propio Decano de la Facultad.</p> <p>(3) - En el referido informe no se ha cumplimentado el apartado 1.º de asignación de nc a las directrices del Modelo AUDIT.</p> <p>(4) - En el informe de acciones de mejora y seguimiento, no se documenta ninguna firma de la persona que realiza el seguimiento para aquellas acciones en las que corresponde.</p> <p>(5) - El acceso al registro de auditores internos de la web de la UPO no funciona.</p> <p>(6) - Existen errores de codificación de las evidencias. La evidencia PE05-E04 viene codificada como PE05-E02.</p>	<p>Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGIC), junto a la Delegado del Rector para la Calidad, el prof. Dr. D. Raúl Giráldez Rojo, revisa de forma general los manuales de procedimientos de los Centros.</p> <p>El responsable de Calidad del Centro adapta las mejoras realizadas al Manual de Procedimientos de la Facultad de Humanidades (Prof.^a Dra. Olga Cruz Moya)</p> <p>La Decana de la Facultad de Humanidades (Prof.^a Dra. Rosario Moreno Soldevila) (Responsable de la revisión realizada por el Responsable de Calidad del Centro)</p>	<p>Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGIC)</p> <p>Delegado del Rector para la Calidad</p> <p>Vicedecana de Calidad y Comunicación de la Facultad de Humanidad</p> <p>Decana de la Facultad de Humanidades</p>	<p>15/02/2017</p> <p>18/02/2017</p>	<p>Cerrada</p>	<p>2. En lo relativo a la existencia de un informe de auditoría interna realizado en septiembre de 2015 a la FHUM, donde aparece la firma electrónica del por entonces Decano de la Facultad de Humanidades, D. José Miguel Martín Martín, y de la Directora del Área de Calidad, D.ª Esther Atencia Gil, sin especificarse el cargo de ninguna de estas personas, en las siguientes auditorías, siendo conscientes de esta deficiencia, la propia Directora del Área de Calidad tuvo presente este error. Así, en el informe de la Auditoría Interna realizada al Centro adscrito San Isidoro el 21 de octubre de 2016, ya aparece el cargo que ocupa cada uno de los firmantes (Documentación custodiada por el Área de Calidad).</p> <p>3. En cuanto a la puntualización referida al hecho de que en el mencionado informe no se ha cumplimentado el apartado 1.º de la asignación de no conformidades a las directrices del Modelo AUDIT, se debe al siguiente hecho: En el programa de Auditoría interna colgada en la web (https://www.upo.es/cms/1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Certificacion_y_Acfe_ditacion/Programa-de-Auditoria-2015-firmado.pdf) se especifica que el alcance de la Auditoría Interna es la gestión documental derivada de la implantación de todos los procesos del SGIC del Centro, incluido el Manual de Calidad: evidencias documentales, Repositorio Alfresco y Documento Apuntador. Queda excluida del alcance de esta auditoría interna, por lo tanto, la comprobación de la adecuación de la documentación del Sistema a los requisitos establecidos en el Programa AUDIT. He ahí por lo que dicho apartado no se encuentra cumplimentado.</p> <p>4. El entonces Vicedecano de Calidad y Comunicación, el profesor Dr. D. Jordi Luengo López (Jorge Augusto Luengo López), procede a firmar el informe de acciones de mejora y seguimiento con fecha de 18 de febrero de 2017 quedando evidenciada dicha acción con el número PE05-FHUM-E05-11-15, tanto en el Repositorio Alfresco como en el Documento Apuntador.</p> <p>5. Se indica que el acceso al registro de auditores internos de la página web de la UPO no funciona, lo cual se debe a que no puede hacerse público al contener datos de carácter personal. Si que funciona, no obstante, el acceso a la inscripción en el Registro. Para que quede constancia de esta evidencia, pasamos a indicar en el Documento Apuntador que dicha información se encuentra custodiada por el Área de Calidad de la UPO.</p> <p>6. Se apunta que existe un error en la codificación de</p>
---	---	---	-------------------------------------	----------------	---

<p>Código Seguro de verificación: 8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==. 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.</p>				
FIRMADO POR	<p>OLGA CRUZ MOYA ROSARIO MORENO SOLDEVILA</p>		FECHA	22/07/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es	8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==	PÁGINA	5/17
 <p>8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==</p>				


<p>la evidencia PE05-E04, concretamente en la PE05-FHUM-E04-09-15, al aparecer como PE05-E02. Esta acción se debe al hecho de que aquello que se anota es el código PAAL, que se refiere al código del Plan de Auditoría para asegurar la trazabilidad de la documentación y no a la codificación que correspondía a la evidencia en sí.</p>				<p>la evidencia PE05-E04, concretamente en la PE05-FHUM-E04-09-15, al aparecer como PE05-E02. Esta acción se debe al hecho de que aquello que se anota es el código PAAL, que se refiere al código del Plan de Auditoría para asegurar la trazabilidad de la documentación y no a la codificación que correspondía a la evidencia en sí.</p>
<p>La no conformidad es debida a una equivocación producida en la subida de la documentación. Se eliminan del Repositorio Alfresco y del Documento Apuntador las siguientes evidencias: PC12-FHUM-E02-09-15, PC12-FHUM-E02-10-15, PC12-FHUM-E02-12-15 y PC12-FHUM-E2-06-16, las cuales se corresponden con los cursos académicos 2014-2015 y 2015-2016. https://www.upo.es/facultad-humanidades/es/calidad-estrategia-y-responsabilidad-social/calidad/sgic-manuales/manual-de-procedimientos-del-sgic/</p>	Cerrada	18/02/2017	15/02/2017	<p>El Responsable de Calidad del Centro (Prof.^a Dra. Olga Cruz Moya) revisa el Repositorio Alfresco con el objeto de proceder a solventar la no conformidad anotada. La Decana de la Facultad de Humanidades (Prof.^a Dra. Rosario Moreno Soldevila) aprueba las modificaciones realizadas en el repositorio Alfresco</p>
<p>NO CONFORMIDAD MENOR 4: Descripción: En el Procedimiento PC12-FHUM, se presenta en Alfresco la evidencia PC12-CC-CT-E02 en varias ocasiones. Sin embargo, esta evidencia, según lo especificado en la segunda versión del citado procedimiento, no existe, ya que se ha traspasado al PE04 (30/06/2014).</p>	Vicedecana de Calidad y Comunicación de la Facultad de Humanidad	31/03/2019	03/10/2016	<p>Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGIC-Centros) Delegado del Rector para la Calidad</p>
<p>OPCIÓN DE MEJORA 1: Descripción: Realizar una revisión integral de la documentación del sistema para eliminar errores de codificación u otros (ejemplo, la versión 03 del PA09-FHUM aparece como versión 2), incluir la codificación en todos los documentos que sean formatos y evidencias (por ejemplo el PC09-GTEI-E01-14) y adaptarla a la realidad de la Facultad de Humanidades en su desarrollo.</p>	Decana de la Facultad de Humanidades	Cerrada	Cerrada	<p>Desde el curso académico 2016/2017, y a lo largo del 2018/2019, se ha realizado una revisión completa de los manuales de procedimientos de cada uno de los centros, por lo que se espera que con esta acción mejoren todos los datos expuestos en la documentación de la Facultad de Humanidades. El cronograma de actuación de este proceso de revisión se aprobó en la sesión n.º 52 de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la UPO, celebrada el 3 de octubre de 2016 (https://www.upo.es/calidad/sgic-manuales/manual-de-procedimientos-del-sgic/), y el proceso de actuación se inició con la revisión del Manual de Procedimientos del Centro y sus Títulos con el criterio 1.0 de AUDIT el 7 de noviembre de 2016. (https://www.upo.es/calidad/sgic-manuales/manual-de-procedimientos-del-sgic/), y el proceso de actuación se inició con la revisión del Manual de Procedimientos del Centro y sus Títulos con el criterio 1.0 de AUDIT el 7 de noviembre de 2016. (https://www.upo.es/calidad/sgic-manuales/manual-de-procedimientos-del-sgic/).</p> <p>En la sesión 66 de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los centros de la UPO, de 12-11-2018, se presenta una propuesta de modificación del PA05 para la eliminación del buzón físico como canal de recogida de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, dado que el Buzón UPO digital es el ideal para poder realizar un control más exhaustivo. Se acuerda su eliminación.</p>

<p>En la sesión 67 de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los centros de la UPO, de 25-2-2019, se aprobó el PA01-CC: Gestión y Control de los Documentos y los Registros, de Centros.</p> <p>Actualmente todos los procedimientos se han revisado en el seno de la CGIC de los Centros y las modificaciones aprobadas por el Comité se han incorporado a la página web del centro: https://www.upo.es/facultad-humanidades/es/calidad-estrategia-y-responsabilidad-social/calidad/sqic-manuales/manual-de-procedimientos-del-sqic/</p>			<p>Dra. Rosario Moreno Soldevila) (Responsable de la revisión realizada por el Responsable de Calidad del Centro)</p>	<p>Facultad de Humanidades</p>	<p>15/02/2017</p>	<p>15/06/2018</p>	<p>Cerrada (Con carácter de permanencia, dado que las acciones seguirán realizándose en los próximos cursos académicos)</p>
<p>Desde la Facultad de Humanidades se sigue trabajando a diario en atender a todas aquellas situaciones que no satisfacen al alumnado de las distintas titulaciones que en el Centro se imparten, valiéndonos para ello de los/as coordinadores/as académicos/as de cada curso (http://www.upo.es/facultad-humanidades/es/calidad-estrategia-y-responsabilidad-social/calidad/sqic-manuales/manual-de-procedimientos-del-sqic/) y del buzón de sugerencias, incidencias, reclamaciones y felicitaciones (https://www.upo.es/portal/imp/e/web/buzon/web). Con todo, los actuales recortes y los planes de contratación de la Universidad española dificultan la consolidación de algunas áreas, que sería posible a través de la contratación de personal docente e investigador altamente capacitado y acreditado por la ANECA.</p> <p>Atendiendo a la oportunidad de mejora que se nos ofrece, y en vista de su pronta ejecución, exponemos los siguientes argumentos a los puntos descritos por el equipo auditor:</p>	<p>Vicerrectorado de Profesorado</p> <p>Directores/a Académicos/a de los Grados de la Facultad de Humanidades</p> <p>Comisiones de Coordinación de los Grados en Humanidades</p>	<p>Vicerrectorado de Profesorado (Prof. Dr. Francisco Manuel Martín Bermudo)</p> <p>Comisiones de Coordinación de los Grados de la Facultad de Humanidades dirigidas por los Directores/a Académicos/a (Prof.ª Dra. Alicia López Márquez (Grado en Traducción e Interpretación), Prof. Dr. Juan Manuel Cortés Copete (Grado en Geografía e Historia) y el Prof. Dr. David Soto Fernández (Grado en Humanidades) (Responsables del análisis de los resultados de las encuestas junto a los grupos de interés y el Equipo Decanal)</p> <p>Equipo Decanal de la Facultad de Humanidades (Responsable de la organización de las actividades de</p>	<p>OPCIÓN DE MEJORA 2: Descripción: De acuerdo con las manifestaciones realizadas por el colectivo de estudiantes, existe un elevado grado de acuerdo en relación con la existencia de problemas tales como: (1) - Existencia de lagunas y solapes entre las asignaturas de los diferentes títulos de grado. (2) - Incumplimiento parcial de las guías docentes de diversas asignaturas (particularmente en lo referido a contenidos que no da tiempo a impartir por acumulación de retrasos). Para compensarlo (supuestamente), los profesores afectados por esa situación solicitan trabajos a los alumnos, con un bajo grado de dificultad, de modo que éstos obtienen mayoritariamente elevadas calificaciones. Los alumnos manifestaron que "se matriculan para aprender, no para que les regalen las calificaciones". La sensibilidad de este tema hizo que los estudiantes se mostrasen reacios a facilitar mayores datos, por lo que el equipo auditor se abstiene, (al no tener una total certeza), de citar los nombres de las asignaturas/ grados que estarían afectados. (3) - Las acciones de orientación laboral en muchos casos se realizan los viernes. Al ser días no lectivos, esto dificulta de manera notable que muchos alumnos que residen fuera de Sevilla puedan participar en aquellas.</p>	<p>Facultad de Humanidades</p>	<p>15/02/2017</p>	<p>15/06/2018</p>	<p>Cerrada (Con carácter de permanencia, dado que las acciones seguirán realizándose en los próximos cursos académicos)</p>

<p>Código Seguro de verificación: 8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==. 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.</p>			
FIRMADO POR	OLGA CRUZ MOYA	FECHA	22/07/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es	8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==	PÁGINA 7/17
 <p>8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==</p>			

<p>En otros casos, las que se realizan de lunes a jueves, les coincide con su horario escolar.</p>	<p>orientación profesional de la Facultad de Humanidades (Vicedecano de Gestión académica (Prof. Dr. Francisco Molina Díaz), Vicedecana de Calidad y Comunicación (Prof.^a Dra. Olga Cruz Moya), Vicedecano de Relaciones Externas (Prof. Dr. Antonio García García), la Secretaria de la Facultad (Prof.^a Dra. Elena Muñiz Grijalvo) y la Coordinadora de Prácticas (Prof.^a Dra. Nuria Ponce Márquez)).</p>	<p>Equipo Decanal de la Facultad de Humanidades</p>	<p>Decana de la Facultad de Humanidades</p>	<p>Asimismo, los encuentros de egresados, celebrados desde el curso académico 2016-2017 https://www.upo.es/facultad-humanidades/es/estudiantes/orientacion-academica-profesional-practicas/orientacion-profesional/jornadas-de-orientacion-profesional/#curso-academico-2017-2018), se considerará una herramienta efectiva para el seguimiento de las estrategias de coordinación. La responsabilidad de la ejecución de esta acción recae en los Directores Académicos de cada una de las Titulaciones.</p> <p>En lo referido al incumplimiento de lo recogido en las guías docentes aparece en el apartado de las encuestas de satisfacción "cumplimiento de la planificación", más concretamente en los apartados 5 ("Se ajusta a la planificación de la asignatura") y 7 ("Se ajusta a los sistemas de evaluación especificados en la guía docente"). En los resultados globales de la encuesta de satisfacción docente del curso 2016-2017, esos dos ítems arrojan unos resultados más que positivos, 4,26 y 4,31 sobre 5, respectivamente, en el caso del Grado en Humanidades; 4,39 y 4,45 en el Grado en TEI; 4,35 y 4,35 en el Grado en Geografía e Historia.</p> <p>Los posibles incumplimientos recogidos en el informe son puntuales y están siendo ya objeto de una mayor atención por parte de los/las Directores/as Académicos/as de los Grados (DAG) desde el pasado curso académico. Para ello, en la solicitud de información al estudiantado por parte de los/as coordinadores/as de semestre/curso, se incluirán ítems que pregunten explícitamente sobre aspectos de las guías incumplidos o modificados en el desarrollo de la asignatura con el fin de conocer con exactitud cuáles son esas disfunciones.</p> <p>En caso de queja del alumnado, tras haber llegado esta a través del Buzón y haber sido gestionada por la Vicedecana de Calidad y Comunicación, se han celebrado reuniones entre los delegados del curso y los DAG, la Decana y/o el Vicedecano de Gestión Académica, con el fin de informarles sobre el procedimiento de quejas y resolución de conflictos. También los DAG se reúnen con el profesorado implicado para buscar solución.</p> <p>Ha de apuntarse también que en las III Jornadas de Coordinación, Calidad e Innovación de la Facultad de Humanidades, celebradas el pasado 9 de marzo de 2018, -las cuales se proyectaron a partir de los informes emitidos por la DEVA para la renovación de la acreditación de los grados de Humanidades y Traducción e Interpretación-, se reunieron los coordinadores de los títulos con el alumnado para hablar de si se cumplían o no las guías docentes. Así mismo, creemos que es importante matizar que siempre se está hablando de un incumplimiento</p>
2.				

<p>injustificado de la Guía Docente, y siendo el alumnado el único que puede percibir este sesgo académico, se informa de cómo proceder en Acto de Bienvenida de la Facultad de Humanidades (https://www.upo.es/facultad-humanidades/es/estudiantes/orientacion-academica-profesional-practicas/orientacion-academica-profesional-formacion-para-la-vida-universitaria/). Ha de apuntarse que en la encuesta que se hizo para saber el grado de satisfacción del acto, el 90,76 % declaró haberse sentido muy satisfecho (73,45 % de dicho porcentaje) y satisfecho (26,55 % de dicho porcentaje) (https://www.upo.es/facultad-humanidades/es/estudiantes/orientacion-academica-profesional-practicas/orientacion-academica-profesional-formacion-para-la-vida-universitaria/).</p> <p>3. Desde el curso académico 2016-2017 la Universidad Pablo de Olavide está desarrollando un plan de refuerzo del PDI, por lo que ya se han podido realizar varios contratos de ayudantes doctores, los cuales se han repartido por las distintas áreas de los departamentos de la Facultad. Así, para el curso académico 2017-2018 se contrataron 3 Ayudantes Doctores en el Departamento de Filología y Traducción y 2 en el Departamento de Geografía, Historia y Filosofía, y para el curso 2018-2019 se contratarán 2 y 3 respectivamente en cada uno de los departamentos antes aludidos. La contratación de este profesorado a tiempo completo contribuye a la progresiva consolidación de estas mismas áreas.</p> <p>4. La Facultad de Humanidades siempre ha procurado que las acciones realizadas de orientación laboral y/o profesional tengan lugar en horarios asequibles para los/as estudiantes. Si bien es cierto que el alumnado de los diferentes cursos tiene horarios en distintas franjas y días, las actividades de orientación que se realizan durante todo el año tienen lugar en diferentes fechas y horarios, por lo que el estudiantado interesado puede asistir a alguno de dichos eventos. Las actividades se programan los jueves y viernes — salvo contadas actividades organizadas por alguna área o en el marco de alguna asignatura en concreto —, que suelen ser los días con menor actividad académica, aunque ambos son lectivos, según puede verse en el calendario oficial, para conseguir que un mayor número de estudiantes pueda asistir. Enumeramos, seguidamente, cuándo se han realizado las distintas actividades de orientación de la Facultad de Humanidades: https://www.upo.es/facultad-humanidades/es/estudiantes/orientacion-academica-profesional-practicas/orientacion-profesional/tonadas-de-orientacion-profesional/#curso-academico-2016-2017</p> <p>5. Por otro lado, las actividades de orientación organizadas por la Fundación tienen lugar a lo largo de todo el año en diferentes horarios (https://www.upo.es/fundaciones/fundacion-universidad-pablo-de-olvaid/) incluso en algunos casos organizan actividades</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Código Seguro de verificación:8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==. 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.</p>				
FIRMADO POR	<p>OLGA CRUZ MOYA ROSARIO MORENO SOLDEVILA</p>		FECHA	22/07/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es	8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==	PÁGINA	9/17
 <p>8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==</p>				

<p>a demanda del alumnado.</p> <p>6. El Vicerrectorado de Estrategia, Empleabilidad y Emprendimiento, además, programa en cada curso una Feria del empleo y emprendimiento.</p> <p>7. A todo lo recién expuesto, quisiéramos apuntar que la Facultad de Humanidades tiene previsto incorporar actividades de orientación en las propias asignaturas. Esta acción volvió a exponerse en las III Jornadas de Coordinación, Calidad e Innovación de la Facultad de Humanidades:</p>	<p>Hasta el día de hoy los resultados de las encuestas de opinión facilitadas a los distintos grupos de interés desde la Facultad de Humanidades, así como los casos prácticos derivados de las mismas, se han reflejado en los informes de seguimiento de cada una de las titulaciones, así como expuesto en las Juntas de Facultad a través del informe de la Decana o de los comentarios y las aportaciones de casa uno/a de sus miembros (Véase el enlace de las actas de las Juntas de Facultad celebradas en estos últimos años: https://www.upo.es/facultad-humanidades/es/ol-comitadodecanal/ultima-ibc-centro-ah-miembros-ibc-llb-lumbr/).</p>	<p>En la página web del Centro existe, además, un enlace donde los distintos grupos de interés —entre ellos el del PAS y el del estudiantado— pueden acceder para ver los resultados de las encuestas realizadas sobre el Centro:</p>	<p>Las encuestas de satisfacción constan de un apartado en el que los grupos de interés pueden expresar libremente su opinión y matizar cualquiera de las respuestas dadas en el cuestionario. Los resultados de este apartado se analizan en las Comisiones de Coordinación de las titulaciones, así como por parte de su/s Director/a/s Académica/os y por el Equipo Decanal en las distintas ediciones de las Jornadas de Coordinación, Calidad y Coordinación de la Facultad, concretamente en la sección dirigida a la coordinación, donde participan los distintos grupos de interés del Centro:</p>	<p>https://www.upo.es/facultad-humanidades/es/ol-comitadodecanal/ultima-ibc-centro-ah-miembros-ibc-llb-lumbr/</p> <p>En paralelo a esta acción, se ha seguido incentivando al alumnado para que el número de respuestas a estas encuestas cumpla unos mínimos estadísticos válidos, así como el resto de los grupos de interés a través de la web de la Facultad y de las redes sociales de la misma, y los distintos mensajes enviados por el entonces Vicedecano de Calidad y Comunicación (Véase evidencia complementaria depositada en el Repositorio Alfresco relativa a la "Opción de Mejora 3").</p> <p>Asimismo, las distintas comisiones de coordinación de los grados, así como las comisiones del SGIC de los mismos, tras la recepción de los resultados de las últimas</p>	<p>Cerrada (Con carácter de permanencia, dado que las acciones seguirán realizándose en los próximos cursos académicos)</p>	<p>15/06/2018</p>	<p>15/02/2017</p>	<p>Directores/a Académicos/a de los Grados de la Facultad de Humanidades</p> <p>Comisiones de Coordinación de los Grados en Humanidades</p> <p>Vicedecana de Calidad y Comunicación de la Facultad de Humanidad</p>	<p>Comisiones de Coordinación de los Grados de la Facultad dirigidas por los Directores/a Académicos/a (DAG) (Prof.^a Dra. Alicia López Márquez (Grado en Traducción e Interpretación), Prof. Dr. Juan Manuel Cortés Copete (Grado en Geografía e Historia) y el Prof. Dr. David Soto Fernández (Grado en Humanidades)) (Responsables del análisis de los resultados de las encuestas junto a los grupos de interés y el Equipo Decanal)</p> <p>El responsable de Calidad del Centro realiza una serie de acciones para informar al estudiantado y al PAS de la Facultad de Humanidades para darles a conocer los resultados de las encuestas de calidad realizadas en y por la Facultad de Humanidades (Prof.^a Dra. Olga Cruz Moya)</p> <p>La Decana de la</p>	<p>OPCIÓN DE MEJORA 3: Descripción: Valorar la posibilidad de informar a los estudiantes y PAS sobre los resultados prácticos derivados de la realización de las encuestas de opinión facilitadas desde la FHUM. Por parte de los primeros se propone ampliar las posibilidades de respuesta a las preguntas formuladas.</p>
--	--	---	--	--	---	-------------------	-------------------	---	--	--

	Facultad de Humanidades (Prof. ^a Dra. Rosario Moreno Soldevila) (Responsable de la revisión realizada por el Responsable de Calidad del Centro)	Decana de la Facultad de Humanidades				encuestas de satisfacción globales de las titulaciones, analizarán y evaluarán aquellos ítems que requieran una revisión y la posibilidad de añadir otros nuevos en las encuestas que sirvan para abordar aquellos problemas que hayan podido surgir a lo largo del curso académico. Desde el curso académico 2016-2017, se ha iniciado la acción de publicar en la página web de la Facultad de Humanidades los resultados de las encuestas realizadas de distintas actividades llevadas a cabo por la Facultad de Humanidades.
OPCIÓN DE MEJORA 4: Descripción: A fecha de realización de la auditoría externa, no hay evidencia de que se haya constituido ningún "Grupo de mejora", figura contemplada en el Capítulo 3 del MC. Valorar el cambio de su denominación hacia otro tipo de órgano que efectúe labores similares a las propuestas para aquellos.	La Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGIC-Centros), junto al Delegado del Rector para la Calidad, el prof. Dr. D. Raúl Giráldez Rojo, revisa de forma general los manuales de calidad de los Centros. El responsable de Calidad del Centro adapta las mejoras realizadas al Manual de Calidad de la Facultad de Humanidades, añadiendo, además, aquellos puntos relativos a las mejoras propuestas por la ANECA (Prof. ^a Dra. Olga Cruz Moya)	Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGIC-Centros) Delegado del Rector para la Calidad Vicedecana de Calidad y Comunicación de la Facultad de Humanidades Decana de la Facultad de Humanidades	15/02/2017	15/06/2018	Cerrada	La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro (CGIC), las distintas Comisiones de Garantía Interna de Calidad y las Comisiones de Coordinación de los Títulos han asumido de manera natural las funciones atribuidas a los "Grupos de mejora", los cuales, por otro lado, eran opcionales. En la revisión del Manual de Calidad de la Facultad de Humanidades, realizada durante el curso académico 2017/2018, esta evidencia puede constatarse en el capítulo cuarto, "Estructura de la gestión de la Calidad en la Facultad de Humanidades", donde se ha eliminado la alusión a "Grupo de mejora".
OPCIÓN DE MEJORA 5: Descripción: En el Procedimiento PA05, de Evaluación del Personal Académico y PAS, no se incluye una información	Prof. Dr. D. Francisco Martín Bermudo. Vicerrector de Profesorado (Competencias relativas a la promoción del profesorado, dado que,	Vicerrector de				La Facultad de Humanidades no tiene competencia directa en la promoción del PDI, limitándose a realizar el análisis del personal académico del Centro en los informes de seguimiento de los Títulos a partir de los datos facilitados desde el Área de Calidad. Se adjunta a continuación los correspondientes al curso académico 2016/2017 y sus respectivos planes de mejora para el


Código Seguro de verificación: 8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==. 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	OLGA CRUZ MOYA ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	22/07/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es 8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==	PÁGINA	11/17



8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==

<p>precisa relativa a la promoción del PDI. Si no se explicita, podría alinearse con la Política de Personal de la UPO.</p>	<p>en última instancia, depende de la Junta de Andalucía y del actual Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades)</p> <p>Prof. Dr. D. Raúl Giráldez Rojo. Delegado del Rector para la Calidad junto a la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGIC-Centros) (Revisión del manual de Calidad y de Procedimientos de los Centros desde principios de 2017 hasta la actualidad)</p> <p>Prof.ª Dra. Olga Cruz Moya. Vicedecana de Calidad y Comunicación de la Facultad de Humanidades (Adaptación de las decisiones tomadas en las reuniones con la Delegado del Rector para la Calidad y la CGIC de los Centros al Manual de Calidad y de Procedimientos de la Facultad de Humanidades)</p> <p>Prof.ª Dra. Rosario Moreno Soldevila (Decana de la Facultad de Humanidades) (Responsable de la revisión realizada por el Responsable de Calidad del Centro)</p>	<p>Profesorado</p> <p>Delegado del Rector para la Calidad</p> <p>Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGIC-Centros)</p> <p>Vicedecana de Calidad y Comunicación de la Facultad de Humanidad</p> <p>Decana de la Facultad de Humanidades</p>	<p>15/02/2017</p>	<p>15/06/2018</p>	<p>Cerrada</p> <p>Grado en Traducción e Interpretación: https://www.uupo.es/academica/titulaciones/grado-en-geografia-historia/calidad-en-el-grado/informes-de-seguimiento-y-plan-de-mejora/</p> <p>Grado en Humanidades: https://www.uupo.es/academica/titulaciones/grado-en-geografia-historia/calidad-en-el-grado/informes-de-seguimiento-y-plan-de-mejora/</p> <p>El PA05 procedimiento ha pasado a ser institucional a partir de la revisión que, durante el curso 2017/2018, se ha realizado del manual de Calidad y de procedimientos de la Facultad de Humanidades, el cual puede verse en su nueva versión 00 en el siguiente enlace: https://www.uupo.es/academica/titulaciones/grado-en-geografia-historia/calidad-en-el-grado/informes-de-seguimiento-y-plan-de-mejora/</p> <p>Ha de apuntarse que las cuestiones relacionadas con la política de PDI y su evaluación se recogen en los procedimientos institucionales PE03 y PA02, relativos a la "Definición de la política de personal académico y de administración y servicios" y "Gestión de expedientes y tramitación de títulos" respectivamente (Véase el enlace donde puede encontrarse el manual y procedimientos institucionales: https://www.uupo.es/calidad/garantia-interna-calidad/centros/). En el documento de la política de PDI (en fase de elaboración) se recogerá explícitamente la promoción del profesorado. Los órganos responsables (COAP y Consejo de Gobierno) aplican la política en la aprobación anual de las plazas de promoción de profesorado.</p>
---	--	--	-------------------	-------------------	--

<p>Código Seguro de verificación: 8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://portafirmas.uupo.es/verificarfirma Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.</p>				
FIRMADO POR	<p>OLGA CRUZ MOYA</p> <p>ROSARIO MORENO SOLDEVILA</p>		FECHA	22/07/2019
ID. FIRMA	firma.uupo.es	8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==	PÁGINA	12/17
 <p>8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==</p>				

<p>OPCIÓN DE MEJORA 6: Descripción: La formación que reciben los PAS resulta de manera reiterada el ítem peor valorado en las encuestas de satisfacción que realiza este colectivo.</p>	<p>Área de Formación, Desarrollo Profesional PAS y Eficiencia Administrativa (Responsable de ejecución, cuya acción depende directamente del Director General de Formación e Innovación Docente, el Prof. Dr. Mariano Reyes Tejedor).</p> <p>Responsable de Calidad del Centro (Prof.ª Dra. Olga Cruz Moya) (Responsable de seguimiento del cumplimiento de dicha mejora)</p> <p>La Decana de la Facultad de Humanidades (Prof.ª Dra. Rosario Moreno Soldevila)</p>	<p>15/02/2017</p>	<p>19/01/2018</p>	<p>Cerrada</p>	<p>La Facultad de Humanidades no tiene competencia directa. Con el objeto de responder a la presente opción de mejora, no obstante, podemos apuntar que, según la información facilitada por el Área de Calidad, este incidente ocurre en los primeros años de implantación del SGIC. Para solventar este problema, el Área de Formación, Desarrollo Profesional PAS y Eficiencia Administrativa aprobó el 19 de diciembre de 2016 la actualización de su plan formativo para este colectivo, el cual terminó de realizarse el 19 de enero de 2018. El Plan de Formación para el Personal de Administración y Servicios de la Universidad Pablo de Olavide (2017-2020) puede consultarse en el siguiente enlace: https://www.upo.es/portal/areas-de-trabajo/areas-de-trabajo/area-de-formacion-y-eficiencia-administrativa</p> <p>Con dicho Plan se ha constatado una mejora en la valoración de las encuestas, la cual se ha visto también influida por las distintas acciones formativas desarrolladas por el Área: Para el año 2017: https://www.upo.es/desarrollo/pas/acciones-formativas-2017/ Para el año 2018 (todavía en curso): https://www.upo.es/desarrollo/pas/acciones-formativas-2018/</p> <p>A dichas acciones formativas se le suman los cursos de servicio de prevención, los cuales complementan las acciones antes aludidas: Para el año 2017: https://www.upo.es/desarrollo/pas/cursos-servicio-de-prevencion-2018/ Para el año 2018: https://www.upo.es/desarrollo/pas/cursos-servicio-de-prevencion-2017/</p>
<p>OPCIÓN DE MEJORA 7: Descripción: Revisar el PA-07 y el reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Humanidades para que estén alineados. En el Reglamento se indica que la Facultad informará anualmente en la página web de la estadística relativa al procedimiento PA07, lo que no se ha podido evidenciar. Existe mención de manera desagregada en cada título en los informes de seguimiento.</p>	<p>La Responsable de Calidad del Centro (Prof.ª Dra. Olga Cruz Moya) hace públicos en la web de la Facultad las estadísticas relativas al procedimiento PA07 desde la implantación de los Títulos.</p> <p>La Decana de la Facultad de Humanidades (Prof.ª Dra. Rosario Moreno Soldevila) aprueba la</p>	<p>15/02/2017</p>	<p>20/02/2017</p>	<p>Cerrada</p>	<p>Para atender a esta acción de mejora, tras recibir el informe de la ANECA, se colgó en la web un apartado denominado "Estadísticas del Buzón" donde pueden observarse por año académico las estadísticas del Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias (IRS) (Número y porcentaje de incidencias, número y porcentaje de reclamaciones, número y porcentaje de sugerencias, número de mensajes recibidos y tiempo medio de respuesta del Centro) (https://www.upo.es/portal/areas-de-trabajo/areas-de-trabajo/area-de-calidad)</p> <p>Durante el curso académico 2017-2018, estas estadísticas volvieron a actualizarse, recogiendo, así, las correspondientes al 2016-2017. Al finalizar el presente curso académico, volverán a poderse al día</p>

dichas estadísticas. Ha de apuntarse que el Buzón IRS se renovó en marzo de 2017, pasando a denominarse Buzón de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades (IRSF). Esto implicó que durante el año natural 2017 se estuvieran recogiendo datos de uno y otro buzón, aunque, en la actualidad, únicamente se reciben datos por el Buzón IRSF.				La evidencia en sí no está referida a los resultados del SGIC sino que se trata únicamente de un Plan de Comunicación, es decir, consiste en un documento marco en el que se indica qué comunica y cómo el Centro, el cual ha sido recientemente actualizado por la Vicedecana de Calidad y Comunicación, y aprobado por la Junta de Facultad de la Facultad de Humanidades: <small>https://www.ufo.es/centros/humanidades/centros/calidad/calidad/humanidades/centros/calidad/comunicacion/comunicacion.htm</small>	Delegado del Rector para la Calidad Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGIC-Centros)	acción realizada en la web del Centro. Prof. Dr. D. Raúl Giráldez Rojo, Delegado del Rector para la Calidad junto a la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGIC-Centros) (Revisión del manual de Calidad y de Procedimientos de los Centros desde principios de 2017 hasta la actualidad)	OPCIÓN DE MEJORA 8: Descripción: Revisar la evidencia correspondiente al PC14 HUM de Información pública ya que actualmente existe como evidencia un documento llamado Plan de comunicación, de febrero 2015, que constituye un marco estratégico de la comunicación con los grupos de interés en lugar de evidenciar los resultados del Sistema de Garantía interna de calidad.
Ha de señalarse que el procedimiento PC14-HUM ha sido también revisado y actualizado en una edición 00, siguiendo las pautas establecidas en las distintas reuniones celebradas con la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la UPO y la Delegado del Rector para la Calidad: <small>https://www.ufo.es/centros/humanidades/centros/calidad/calidad/humanidades/centros/calidad/comunicacion/comunicacion.htm</small>		15/02/2017		Ha de tenerse también en cuenta la elaboración de la sección que, en la memoria anual del Centro, se dedica al SGIC de la Facultad de Humanidades. En esta sección se resume los principales resultados del SGIC de la Facultad de Humanidades. Las memorias del Centro se encuentran a disposición pública a través del siguiente enlace: <small>https://www.ufo.es/centros/humanidades/centros/calidad/calidad/humanidades/centros/calidad/comunicacion/comunicacion.htm</small>	Vicedecana de Calidad y Comunicación de la Facultad de Humanidades	Prof.ª Dra. Olga Cruz Moya. Vicedecana de Calidad y Comunicación de la Facultad de Humanidades (Adaptación de las decisiones tomadas en las reuniones con la Delegado del Rector para la Calidad y la CGIC de los Centros en relación al procedimiento PC14-HUM y actualización del Plan de Comunicación de la Facultad de Humanidades)	OPCIÓN DE MEJORA 9:

<p>Descripción: Revisar los indicadores de los procesos para incluir indicadores con carácter cualitativo (por ejemplo, % acciones de mejora llevadas a cabo sobre las planificadas, % acciones de mejora eficaces, % reclamaciones resueltas en plazo...).</p>	<p>La Responsable de Calidad del Centro (Prof.^a Dra. Olga Cruz Moya) revisa los indicadores con el objeto de incluir otros con carácter cualitativo.</p> <p>La Decana de la Facultad de Humanidades (Prof.^a Dra. Rosario Moreno Soldevila) aprueba la acción realizada por el Vicedecano.</p>	<p>Vicedecana de Calidad y Comunicación</p> <p>Decana de la Facultad de Humanidades</p>	<p>15/02/2017</p> <p>15/06/2018</p>	<p>Cerrada</p>	<p>En la revisión del procedimiento de Centro PA05, relativo a la "Gestión de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades", recientemente actualizado en una nueva versión 00, se ha modificado la evidencia E02 "Reglamento de la Gestión del Buzón de IRS" por "Informe Anual analizando IRSF y seguimiento de las propuestas de mejora", lo cual nos permite incluir indicadores con carácter cualitativo. (Véase el enlace donde consta dicho procedimiento: https://www.uvo.es/portal/portal/verDetalle?accion=verDetalle&id=1488)</p>	<p>A raíz de esta oportunidad de mejora se revisaron todos los informes de seguimiento del curso académico 2015-2016 y planes de mejora para el 2016-2017 de todos los títulos para analizar las posibles causas de las acciones de mejora no conseguidas. De estas acciones, por ejemplo, cabría mencionar cómo, en el Grado de Traducción e Interpretación, hubo en el curso 2009-2010 un incumplimiento en la difusión del programa DOCENTIA, pero al año siguiente apareció en el informe y plan de mejora señalando todas las acciones que se hicieron al respecto. Lo mismo ocurre con el Grado en Humanidades en lo relativo al DOCENTIA. Todo lo demás, en los tres grados, aparece con cumplimiento Alto o Medio. A resulta del análisis de todos los planes de mejora, no hemos encontrado ningún incumplimiento u omisión significativos, haciendo especial énfasis en aquellas acciones de mejora que tenían un incumplimiento bajo.</p>	<p>Comisiones del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Títulos</p> <p>Vicedecana de Calidad y Comunicación de la Facultad de Humanidad</p>	<p>15/02/2017</p> <p>15/06/2018</p>	<p>Cerrada</p>	<p>En los Planes de Mejora para el curso académico 2016/2017, recogidos en los Informes de Seguimiento de los Títulos del Centro, redactados a partir de los informes recibidos de la DEVA, se han tenido en cuenta los planes de mejora precedentes para no omitir ninguna evidencia. Para ello, se ha especificado en el procedimiento PE04 "Medición, análisis y mejora continua", cómo proceder con las propuestas de mejora según su grado de ejecución, así como se han revisado los formatos para que quede explicitado cuándo y por qué una propuesta de mejora sigue vigente. En ese sentido, el nuevo modelo de Plan de Mejora de los informes de seguimiento es mucho más detallado y permite abordar con mayor claridad las mejoras planteadas.</p>
<p>OPCIÓN DE MEJORA 10: Descripción: Mejorar el seguimiento realizado a los Planes de mejora, especificando qué se hace con las acciones de mejora no conseguidas en un curso concreto, asegurando así su inclusión en el Plan de mejora del siguiente curso ó su desestimación.</p>	<p>Comisiones del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Títulos. Los responsables de estas comisiones son las siguientes personas: Prof.^a Dra. Nuria Ponce Márquez (Grado en Traducción e Interpretación), Prof.^a Dra. María de la O Hernández López (Grado en Humanidades) y Prof.^a Dra. Natalia Maillard Álvarez (Grado en Geografía e Historia).</p> <p>Responsable de Calidad del Centro (Prof.^a Dra. Olga Cruz Moya) (Responsable de la realización y revisión de los Informes de Seguimiento y de los Planes de Mejora de los Títulos)</p> <p>La Decana de la Facultad de Humanidades (Prof.^a Dra. Rosario Moreno Soldevila) (Responsable de las acciones realizadas por el Responsable de</p>	<p>Comisiones del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Títulos</p> <p>Vicedecana de Calidad y Comunicación de la Facultad de Humanidad</p>	<p>15/02/2017</p> <p>15/06/2018</p>	<p>Cerrada</p>	<p>A raíz de esta oportunidad de mejora se revisaron todos los informes de seguimiento del curso académico 2015-2016 y planes de mejora para el 2016-2017 de todos los títulos para analizar las posibles causas de las acciones de mejora no conseguidas. De estas acciones, por ejemplo, cabría mencionar cómo, en el Grado de Traducción e Interpretación, hubo en el curso 2009-2010 un incumplimiento en la difusión del programa DOCENTIA, pero al año siguiente apareció en el informe y plan de mejora señalando todas las acciones que se hicieron al respecto. Lo mismo ocurre con el Grado en Humanidades en lo relativo al DOCENTIA. Todo lo demás, en los tres grados, aparece con cumplimiento Alto o Medio. A resulta del análisis de todos los planes de mejora, no hemos encontrado ningún incumplimiento u omisión significativos, haciendo especial énfasis en aquellas acciones de mejora que tenían un incumplimiento bajo.</p>	<p>Comisiones del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Títulos</p> <p>Vicedecana de Calidad y Comunicación de la Facultad de Humanidad</p>	<p>15/02/2017</p> <p>15/06/2018</p>	<p>Cerrada</p>	<p>En los Planes de Mejora para el curso académico 2016/2017, recogidos en los Informes de Seguimiento de los Títulos del Centro, redactados a partir de los informes recibidos de la DEVA, se han tenido en cuenta los planes de mejora precedentes para no omitir ninguna evidencia. Para ello, se ha especificado en el procedimiento PE04 "Medición, análisis y mejora continua", cómo proceder con las propuestas de mejora según su grado de ejecución, así como se han revisado los formatos para que quede explicitado cuándo y por qué una propuesta de mejora sigue vigente. En ese sentido, el nuevo modelo de Plan de Mejora de los informes de seguimiento es mucho más detallado y permite abordar con mayor claridad las mejoras planteadas.</p>	

Código Seguro de verificación: 8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portalfirmas.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	OLGA CRUZ MOYA ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	22/07/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es	8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==	PÁGINA	15/17



8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==

<p>Se adjunta, seguidamente, los enlaces donde pueden encontrarse cada uno de los planes de mejora se los títulos del Centro:</p> <p>Grado en Geografía e Historia: https://www.upo.es/portal/ver/plan-de-mejora-de-geografia-e-historia</p> <p>Grado en Humanidades: https://www.upo.es/portal/ver/plan-de-mejora-de-humanidades</p> <p>Grado en Traducción e Interpretación: https://www.upo.es/portal/ver/plan-de-mejora-de-traducción-e-interpretación</p>				<p>Desde principios de 2017, y a lo largo de todo el curso académico 2017-2018, se ha revisado de forma completa el Manual de Calidad, donde se ha referenciado las acciones realizadas por la Facultad de Humanidades para la atención —y consecuente integración— del alumnado con diversidad funcional y su firme compromiso de que éstas se ejecuten. (Véase el punto 5.5. del Manual de Calidad del Centro: https://www.upo.es/facultad-humanidades/calidad-centro/calidad-centro.html).</p>				<p>El Decanato promueve reuniones con el profesorado y el Servicio de Atención a la Diversidad (SADF) (y ocasionalmente con asociaciones de personas con discapacidad) para dar una mejor atención a los colectivos implicados. La Decana se reúne al menos una vez al año con el responsable del SADF, compartiendo con los DAG y el Equipo Decanal también de forma presencial, las resoluciones a las que se llega con dicho Servicio. (Véase la evidencia relativa a esta acción de mejora en la carpeta habilitada en el Repositorio Alfresco para el Seguimiento del SGIC del Centro para el Programa AUDIT: Opción de Mejora 11.a.).</p>	Cerrada	15/06/2018	15/02/2017	<p>Decana de la Facultad de Humanidades</p>	<p>Responsable del Servicio de Atención a la Diversidad Funcional</p> <p>Vicedecana de Calidad y Comunicación de la Facultad de Humanidad</p>	<p>Servicio de Atención a la Diversidad Funcional (D. Juan Vázquez Garrido). Responsable del funcionamiento del servicio brindado al alumnado con alguna diversidad funcional.</p> <p>La Responsable de Calidad del Centro (Prof.ª Dra. Olga Cruz Moya) realiza una serie de mejoras en el Manual de Calidad y en la web de la Facultad de Humanidades para que quede reflejado el compromiso del Centro para con el alumnado con alguna diversidad funcional.</p> <p>La Decana de la Facultad de Humanidades (Prof.ª Dra. Rosario Moreno Soldevila)</p> <p>La Decana aprueba también las acciones realizadas por el Vicedecana de Calidad y Comunicación del Centro.</p>	<p>OPCIÓN DE MEJORA 11:</p> <p>Descripción:</p> <p>Incluir en la documentación del SGIC alguna referencia más explícita hacia la acomodación de las instalaciones y las metodologías docentes para facilitar y potenciar la inclusión de aquellos colectivos que presenten algún tipo de discapacidad.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	---	---------	------------	------------	---	---	---	--

<p>certificados acreditativos para este alumnado de apoyo con el objeto de que le conste en su expediente académico. (Véase la evidencia relativa a esta acción de mejora en la carpeta habilitada en el Repositorio Alfresco para el Seguimiento del SGIC del Centro para el Programa AUDIT: Opción de Mejora 11.b.).</p> <p>Asimismo, en el apartado reservado al Sistema de Garantía Interno de Calidad del Centro de la web de la Facultad de Humanidades, se hace público el enlace del Servicio de Atención a la Diversidad Funcional para que el alumnado del Centro pueda estar informado y evidenciar el compromiso de la Facultad de Humanidades hacia el mismo a través de las acciones que se hacen en torno a la inclusión y discapacidad:</p> <p>https://www.upo.es/facultad-humanidades/calidad-contratacion-y-componibilidad-social/calidad-contratacion-a-bx-diversidad-funcional/index.html</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--

(1) No iniciada, En proceso, Cerrada
 Puede utilizar más de una hoja por cada Centro descrito

FIRMADO POR:
PROF.^a DRA ROSARIO MORENO SOLDEVILA. DECANA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES
PROF.^a DRA. OLGA CRUZ MOYA. VICEDECANA DE CALIDAD Y COMUNICACIÓN DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

Código Seguro de verificación:8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==. 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	OLGA CRUZ MOYA ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	22/07/2019	
ID. FIRMA	firma.upo.es	8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==	PÁGINA	17/17



8bFe3p4bE+1eN21o4Q/E/A==