

U N I V E R S I D A D

PABLO  
OLAVIDE

S E V I L L A



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

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2012-13

---

## INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO ACADÉMICO 2012-13

### 1.- Descripción del Centro

**Centro responsable:**

Facultad de Humanidades

**Publicación en BOJA:**

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

**Divulgación:**

- 1) Se ha editado un folleto divulgativo que se encuentra publicado en la página web de la Fac. de Humanidades (<http://www.upo.es/fhum/contenido?pag=/portal/fhum/responsabilidad/responsabilidad&menuid=&vE=D34580>).
- 2) Se informó a través del correo electrónico el 24 de diciembre de 2010 a todo el profesorado de la Facultad de Humanidades de la publicación en el BOJA de la Carta de Servicio. El correo fue enviado por el Vicedecano de Calidad, Planificación e Innovación en ese momento, D. Francisco Molina Díaz.
- 3) Se colgó en la página web de la Facultad de Humanidades el informe de seguimiento de la Carta de Servicios de la Facultad del curso 2010-11 el 25 de mayo de 2011.
- 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.

**Órgano responsable de la Carta:**

Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades

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

Nombre y Apellidos	Categoría
Dr. D. José Miguel Martín Martín	Decano
Dra. D <sup>a</sup> Marian Pérez Bernal	Vicedecana de Calidad, Planificación e Innovación
Dr. D. Nuria Fernández Quesada	Representante del PDI del Departamento de Filología y Traducción
Dr. D. Francisco de Asís Molina Díaz	Representante del PDI del Departamento de Filología y Traducción
Dra. D <sup>a</sup> . Elena Muñiz Grijalvo	Representante del PDI del Departamento de Geografía, Historia y Filosofía
Dr. D. Francisco de Paula Ollero Lobato	Representante del PDI del Departamento de Geografía, Historia y Filosofía
D <sup>a</sup> . Ángela Amor Vázquez	Representante del personal de administración
Dr. D. Sebastián J. Vargas Vázquez	Representante de los egresados
D <sup>a</sup> . Ana María Romero García	Representante de los estudiantes

**Fecha de reunión de seguimiento:**

10/Diciembre/2013

**2.- Documentación analizada para el Seguimiento**

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



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

SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PROPUESTAS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN EL CURSO 2011-12	
Compromiso incumplido: Elaborar y publicar los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades antes del 7 de junio del año en curso	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Se propuso retrasarse el compromiso de fecha de la publicación de los horarios ya que para su cumplimiento intervienen factores que no dependen solo de la Facultad. Se volvió a la formulación original de este compromiso que era publicarlos antes del 31 de julio ya que con esa fecha se cumple el que los horarios estén publicados en la fecha de matriculación, que es lo fundamental.	Se ha conseguido cumplir este año sin problema este compromiso.
Compromiso incumplido: : Enviar un correo electrónico a todos los profesores a final de cada mes de septiembre a junio avisando de la publicación en las plataformas de coordinación de los espacios solicitados por las distintas asignaturas	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Se cambió la redacción del compromiso para que se adecuara mejor a la forma como se realiza la labor de reserva de las aulas para actividades lectivas	Se ha cumplido sin ningún problema el nuevo compromiso.

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

<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2012-13</b>			
Compromiso: Enviar acuse de recibo a las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Buzón de la Facultad de Humanidades antes de cinco días a partir de la recepción de los mismos y respuesta/resolución antes de quince días.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Tiempo medio de acuse de recibo y de respuesta a las incidencias, reclamaciones, y sugerencias llegadas a través del Buzón	0.91 día el acuse de recibo 1.5 días la respuesta	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			

Compromiso: Actualizar al menos quincenalmente, la página web de la Facultad para que sirva como medio de información institucional para los/as usuarios/as.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Número de actualizaciones de la página web desde el 1 de septiembre al 31 de julio.	246 actualizaciones	Sí	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Celebrar un mínimo de dos reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Número de reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades	19.septiembre.2012 31.Octubre.2012 2.Abril.2013	Sí	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
Sí		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		
Compromiso: Emplear los Espacios de Coordinación en WebCT para cada uno de los cursos del Grado y Doble Grado		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Porcentaje de profesores/as participantes en los Espacios de Coordinación de WebCT para cada uno de los cursos de Grados y Doble Grado de la Facultad de Humanidades según informe del CIC	86.2%	SÍ
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
No	Consideramos que sería más interesante centrar la coordinación de los grados a través de los comisiones coordinadoras de los grados.	Realizar con carácter semestral reuniones de planificación y coordinación docente por parte de las comisiones coordinadoras de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		

¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	Al cambiar la redacción del compromiso es preciso cambiar también el indicador	Número y fechas de las reuniones de coordinación de las comisiones de coordinación de los grados de la Facultad de Humanidades	
Compromiso: Elaborar y publicar los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades antes del día 31 de julio del año en curso			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Fecha de publicación de los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades.	19.Junio.2012	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Si			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Elaborar y publicar el calendario académico de cada curso de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades antes del día 30 de junio del año en curso			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Fecha de publicación del calendario académico de cada curso de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades.	27.Junio.2012	Sí	

Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Tramitación por parte del Decanato de las reservas de espacios solicitadas por el profesorado para todas las actividades relacionadas con las asignaturas y que no son docencia habitual (EB y EPD)			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Mínimo de dos correos mensuales enviados a la gestión de espacios de la unidad de centro desde el 1 de septiembre hasta el 30 de junio		96 correos 9.6 por mes	Sí
No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento			
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	Consideramos se debería modificar este compromiso pasando a ser compromiso de calidad el que la Facultad se encargue de la reserva de los espacios precisos para las pruebas de evaluación aprobadas por la Junta de Facultad y que se realizan en las semanas establecidas para la evaluación en el calendario oficial	Tramitación por parte del Decanato de las reservas de espacios para las pruebas de evaluación aprobadas en Junta de Facultad	

¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	Al cambiar el compromiso es preciso cambiar también el indicador	Publicación de las fechas y de las aulas asignadas quince días antes de la realización de los exámenes.	
Compromiso: Convocar y reunir a la Comisión de Asuntos Económicos de la Facultad de Humanidades para gestionar el presupuesto de la Facultad al menos una vez al año			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Número de reuniones anuales de la Comisión de Asuntos Económicos de la Facultad de Humanidades		5 reuniones (3.10.12) (9.10.12) (29.10.12) (15.11.12) (26.11.12)	Sí
No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento			
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			

Compromiso: Participar con al menos un proyecto de innovación en el marco de la Acción 1 del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea entre el profesorado de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Número de proyectos de la Acción 1 de la Facultad de Humanidades aprobados por resolución del Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea	0	No	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
Se presentaron cuatro proyectos en el marco de la Acción 1 pero si bien había lanzado la convocatoria finalmente el Rectorado decidió anularla por motivos económicos y no se aprobó ninguna de los proyectos presentados por las distintas Facultades. Entendemos, por lo tanto, que este incumplimiento no ha tenido que ver con nuestra labor que sí se realizó y se presentó en tiempo y forma.			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	En la actual configuración del Rectorado ya no existe el Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea. En la actualidad los proyectos de innovación docente depende del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado	Participar con al menos un proyecto de innovación en el marco de la Acción 1 del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado	
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
Sí	En el próximo curso se volverán a presentar los proyectos y confiamos en que la situación financiera haya mejorado		
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	Al cambiar la redacción del compromiso es preciso también cambiar la formulación del indicador.	Número de proyectos de la Acción 1 de la Facultad de Humanidades aprobados por resolución del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado	
Compromiso: Difundir el Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea entre el profesorado de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
1) Fecha de los correos electrónicos enviados por el Responsable de Calidad al profesorado de la Facultad de Humanidades informando de la convocatoria del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea. 2) Fecha del acta de la Junta de Facultad de Humanidades en la que el/la Responsable de Calidad informa de la Convocatoria del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Docencia y	Correos electrónicos: 1) 9.11.2012 2) 28.1.2013 Junta de Facultad: 3) 7.11.2012	Sí	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento

Convergencia Europea.			
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	En la actual configuración del Rectorado ya no existe el Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea. En la actualidad los proyectos de innovación docente depende del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado	Difundir el Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado entre el profesorado de la Facultad de Humanidades	
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	Al cambiar la redacción del compromiso es preciso también cambiar la formulación del indicador	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fecha de los correos electrónicos enviados por el Responsable de Calidad al profesorado de la Facultad de Humanidades informando de la convocatoria del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado.</li> <li>2) Fecha del acta de la Junta de Facultad de Humanidades en la que el/la Responsable de Calidad informa de la Convocatoria del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado.</li> </ol>	
Compromiso: Realizar actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en las jornadas organizadas por la Universidad Pablo de Olavide mediante el establecimiento de un grupo de trabajo formado por profesores/as de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Número de actividades de difusión de la oferta académica organizadas por la Universidad en las que participa el grupo de trabajo de difusión de la Facultad de Humanidades		2	Sí
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	Consideramos que sería más claro si se distinguiera en la difusión entre las Jornadas de Puertas Abiertas y las Jornadas de Bienvenida. Este compromiso se refiere a las Jornadas de Puertas Abiertas por lo que proponemos que esto aparezca en su formulación	Realizar actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en las Jornadas de Puertas Abiertas organizadas por la Universidad Pablo de Olavide mediante el establecimiento de un grupo de trabajo formado por profesores/as de la Facultad de Humanidades	
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
Sí			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	Al cambiar el compromiso consideramos más acertado cambiar también el indicador	Número de actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en el marco de las Jornadas de Puertas Abiertas de la Universidad Pablo de Olavide	
Compromiso: Implicar al menos a un/a profesor/a por cada Grado de la Facultad en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en las jornadas organizadas por la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Número de profesores/as participantes en las actividades de difusión de la oferta académica organizada por la Universidad en la que participa la Facultad de Humanidades		4	Sí
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí	Consideramos que en los compromisos de la Carta de Servicio aparece ya la implicación de los profesores tanto en las Jornadas de Puertas Abiertas como en el Programa de Bienvenida por lo que pensamos que este compromiso resulta reiterativo. Consideramos más interesante modificar este indicador para implicar a los estudiantes y egresados tanto en las Jornadas de Puertas Abiertas como en	Implicar a egresados y a estudiantes en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades	

las Jornadas de Bienvenida		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
No	Al cambiar el compromiso consideramos más acertado cambiar también el indicador	Número de egresados y estudiantes que han participado en las en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades
Compromiso: Publicar la oferta académica de la Facultad de Humanidades en la página web de la misma		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Porcentaje de grados cuya oferta académica aparece publicada en la página Web de la Facultad de Humanidades	100%	Sí
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
Sí		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		

Compromiso: Visitar al menos cinco centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos /as con el fin de difundir la oferta académica de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
1) Número de centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos/as en los que se realizan actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades. 2) Número de profesores/as que participan en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos /as	1) 13 Centros 2) 9 profesores	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Implicar al menos a cuatro profesores/as en la coordinación de las solicitudes de movilidad del alumnado			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Número de profesores/as con funciones de coordinadores de movilidad	10	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			

<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
Sí			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
No			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
Sí			
<b>Compromiso: Fomentar convenios de movilidad con otras universidades</b>			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>		<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Si/No)</b>
Número de centros con los que la Facultad de Humanidades mantiene vínculos de movilidad		105	Sí
No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento			
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
Sí			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
No			

¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Promover la movilidad en el alumnado y profesorado de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Porcentaje de alumnos/as y profesores/as de la Facultad de Humanidades que participan en programas de movilidad en relación con los datos totales de movilidad de la UPO	- 35% (Estudiantes) - 40 % (Profesorado)	SÍ	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
Sí			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Participar en al menos cuatro sesiones en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso en los grados de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
1) Número de sesiones informativas celebradas por la Facultad de Humanidades en el Programa de Bienvenida 2) Número de profesores/as de la Facultad de Humanidades participantes	1) 3 2) 3	No	

en las sesiones organizadas por la propia Facultad			
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
Se va a modificar el compromiso porque la estructura del Programa de Bienvenida ha cambiado y ahora se reciben al mismo tiempo a todos los estudiantes de los distintos grados			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	La estructura del Programa de Bienvenida ha cambiado y ahora la Facultad recibe a los estudiantes de todos los grados a la vez por lo que no tiene sentido establecer esa distinción de acuerdo con el número de grados que se imparten en la Facultad	Participar en el Programa de Bienvenida de la Universidad Pablo de Olavide	
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	Al modificar el compromiso es preciso modificar el indicador	Fecha de participación en el Programa de Bienvenida y calificación obtenida en los cuestionarios de evaluación rellenos por los estudiantes de nuevo ingreso.	
Compromiso: Difundir las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los grados de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento publicadas en la página Web de la Facultad.		100% (De las tasas de rendimiento. Aún no tenemos datos de las restantes tasas)	Sí
Reclamaciones recibidas por incumplimiento: No se ha recibido ninguna reclamación			
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	

Sí		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		
Compromiso: Difundir los informes anuales de los grados para el seguimiento de los títulos por AGAE-ANECA		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con el informe anual del Sistema de Garantía de Calidad Interna publicado en la página Web institucional	100%	Sí
No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento		
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
No	Se debe modificar para actualizar la denominación de la AGAE que ahora se llama AAC	Difundir los informes anuales de los grados para el seguimiento de los títulos por AAC-ANECA
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		

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

No se hace ninguna revisión de los servicios.

La Facultad de Humanidades seguirá prestando los mismos servicios.

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

6.- Servicios, Compromisos e Indicadores Carta de Servicio Curso 2013-14

<b>SERVICIO</b>	
1. Atención personalizada a los/as usuarios/as de la Facultad de Humanidades.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Actualizar al menos quincenalmente, la página web de la Facultad para que sirva como medio de información institucional para los/as usuarios/as	Número de actualizaciones de la página web desde el 1 de septiembre al 31 de julio.
<b>SERVICIO</b>	
2. Apoyo administrativo y académico al profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Tramitación por parte del Decanato de las reservas de espacios para las pruebas de evaluación aprobadas en Junta de Facultad	Publicación de las fechas y de las aulas asignadas quince días antes de la realización de los exámenes
<b>SERVICIO</b>	
3. Coordinación de las actividades docentes de los grados de la Facultad de Humanidades.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Celebrar un mínimo de dos reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades	Número de reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades
Realizar con carácter semestral reuniones de planificación y coordinación docente por parte de las comisiones coordinadoras de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades	Número y fechas de las reuniones de coordinación de las comisiones de coordinación de los grados de la Facultad de Humanidades
<b>SERVICIO</b>	
4. Planificación de la docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.	

COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Elaborar y publicar los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades antes del 31 de julio del año en curso	Fecha de publicación de los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades.
Elaborar y publicar el calendario académico de cada curso de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades antes del día 30 de junio del año en curso	Fecha de publicación del calendario académico de cada curso de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades
<b>SERVICIO</b>	
5. Gestión del presupuesto de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Convocar y reunir a la Comisión de Asuntos Económicos de la Facultad de Humanidades para gestionar el presupuesto de la Facultad al menos una vez al año	Número de reuniones anuales de la Comisión de Asuntos Económicos de la Facultad de Humanidades
<b>SERVICIO</b>	
6. Implementación de proyectos y acciones de innovación docente en los grados de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Participar con al menos un proyecto de innovación en el marco de la Acción 1 del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado	Número de proyectos de la Acción 1 de la Facultad de Humanidades aprobados por resolución del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado
Difundir el Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado entre el profesorado de la Facultad de Humanidades	Fecha de los correos electrónicos enviados por el Responsable de Calidad al profesorado de la Facultad de Humanidades informando de la convocatoria del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado. Fecha del acta de la Junta de Facultad de Humanidades en la que el/la Responsable de Calidad informa de la Convocatoria del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado
<b>SERVICIO</b>	
7. Difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Realizar actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en las Jornadas de Puertas Abiertas organizadas por la Universidad Pablo de Olavide mediante el establecimiento de un grupo de trabajo formado por profesores/as de la Facultad de Humanidades	Número de actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en el marco de las Jornadas de Puertas Abiertas de la Universidad Pablo de Olavide
Implicar los egresados y a los estudiantes en las actividades de difusión de la oferta	Número de egresados y estudiantes que han participado en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades

académica de la Facultad de Humanidades	
Publicar la oferta académica de la Facultad de Humanidades en la página web de la misma	Porcentaje de grados cuya oferta académica aparece publicada en la página Web de la Facultad de Humanidades
Visitar al menos cinco centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos /as con el fin de difundir la oferta académica de la Facultad de Humanidades	Número de centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos/as en los que se realizan actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades. Número de profesores/as que participan en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos /as
<b>SERVICIO</b>	
8. Gestión de la movilidad del alumnado y del profesorado vinculado a la Facultad de Humanidades.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Implicar al menos a cuatro profesores/as en la coordinación de las solicitudes de movilidad del alumnado	Número de profesores/as con funciones de coordinadores de movilidad
Fomentar convenios de movilidad con otras universidades	Número de centros con los que la Facultad de Humanidades mantiene vínculos de movilidad
Promover la movilidad en el alumnado y profesorado de la Facultad de Humanidades	Porcentaje de alumnos/as y profesores/as de la Facultad de Humanidades que participan en programas de movilidad
<b>SERVICIO</b>	
9. Orientación del alumnado de los grados de la Facultad de Humanidades.	
<b>COMPROMISO/S DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>
Realización de al menos una Jornada de Orientación Profesional para los estudiantes de los últimos cursos de los Grados en Humanidades	Número y fecha de las Jornadas de orientación profesional celebrada
Fecha de participación en el Programa de Bienvenida y calificación obtenida en los cuestionarios de evaluación rellenos por los estudiantes de nuevo ingreso	Fecha de participación en el Programa de Bienvenida y calificación obtenida en los cuestionarios de evaluación rellenos por los estudiantes de nuevo ingreso.
<b>SERVICIO</b>	
10. Detección y canalización de los recursos para la docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.	

COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Difundir el Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado entre el profesorado de la Facultad de Humanidades	Fecha de los correos electrónicos enviados por el Responsable de Calidad al profesorado de la Facultad de Humanidades informando de la convocatoria del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado. Fecha del acta de la Junta de Facultad de Humanidades en la que el/la Responsable de Calidad informa de la Convocatoria del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado.
<b>SERVICIO</b>	
11. Gestión del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Enviar acuse de recibo a las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Buzón de la Facultad de Humanidades antes de cinco días a partir de la recepción de los mismos y respuesta/resolución antes de quince días.	Tiempo medio de acuse de recibo y de respuesta a las incidencias, reclamaciones, y sugerencias llegadas a través del Buzón
Difundir las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los grados de la Facultad de Humanidades	Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento publicadas en la página Web de la Facultad
Difundir los informes anuales de los grados para el seguimiento de los títulos por AAC-ANCA	Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con el informe anual del Sistema de Garantía de Calidad Interna publicado en la página Web institucional
Difundir los resultados de las encuestas de satisfacción docentes obtenidas en los grados de la Facultad de Humanidades	Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con los resultados de las encuestas de satisfacción docentes publicado en la página Web institucional