

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 2013-14**

---

## INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO ACADÉMICO 2013-14

### 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 Facultad de Humanidades (<http://www.upo.es/fhum/contenido?pag=/portal/fhum/responsabilidad/responsabilidad&menuid=&vE=D34580>).
- 2) Se informó a través del correo electrónico el 24 de diciembre de 2010 a todo el profesorado de la Facultad de Humanidades de la publicación en el BOJA de la Carta de Servicio. El correo fue enviado por el Vicedecano de Calidad, Planificación e Innovación en ese momento, D. Francisco Molina Díaz.
- 3) Se colgó en la página web de la Facultad de Humanidades el informe de seguimiento de la Carta de Servicios de la Facultad del curso 2010-11 el 25 de mayo de 2011.
- 4) Se colgó en la página web de la Facultad de Humanidades el informe de seguimiento de la Carta de Servicios de la Facultad del curso 2011-12 el 19 de diciembre de 2012.
- 5) Se colgó en la página web de la Facultad de Humanidades el informe de seguimiento de la Carta de Servicios de la Facultad del curso 2012-13 el 13 de diciembre de 2013.

#### **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/Noviembre/2014

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

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



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

<b>SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PROPUESTAS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN EL CURSO 2012-13</b>	
<b>Compromiso incumplido: 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</b>	
<b>Medidas propuestas</b>	<b>Informe de Cumplimiento</b>
Se presentaron cuatro proyectos en el marco de la Acción 1 pero el Rectorado decidió a última hora 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 tuvo que ver con nuestra labor que sí se realizó y se presentó en tiempo y forma. En este curso se han presentado de nuevo los proyectos y sí ha habido financiación.	Se ha conseguido cumplir este año sin problema este compromiso.
<b>Compromiso incumplido: 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.</b>	
<b>Medidas propuestas</b>	<b>Informe de Cumplimiento</b>
Se cambió la redacción del compromiso para que se adecuara mejor a la forma como estructura el Programa de Bienvenida ahora ya que se reciben al mismo tiempo a todos los estudiantes de los distintos grados	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 2013-14</b>			
<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.</b>			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
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	Acuse: 0.48 día Respuesta: 1.01 días	Sí	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	El nuevo sistema del Buzón de Sugerencias envía el acuse de recibo de forma inmediata por lo que ya no sería necesario recoger como indicador el tiempo medio de envío del acuse de recibo	Enviar respuesta/resolución a las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Buzón de la Facultad de Humanidades antes de quince días	
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	Al cambiarse la formulación del compromiso es preciso cambiar también la formulación del indicador	Tiempo medio de respuesta/resolución a las incidencias, reclamaciones, y sugerencias llegadas a través del Buzón	

Compromiso: Actualizar al menos quincenalmente, la página web de la Facultad para que sirva como medio de información institucional para los/as usuarios/as.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Número de actualizaciones de la página web desde el 1 de septiembre al 31 de julio.	287 actualizaciones (26 actualizaciones por mes)	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Celebrar un mínimo de dos reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Número de reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades	11.Septiembre.2013 31.Octubre.2013 23.Enero.2014 8.Julio.2014	Sí	

<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
Sí			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
No			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
Sí			
<b>Compromiso: Realizar con carácter semestral reuniones de planificación y coordinación docente por parte de las comisiones coordinadoras de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades</b>			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>		<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Si/No)</b>
Número y fechas de las reuniones de coordinación de las comisiones de coordinación de los grados de la Facultad de Humanidades		23.I.2014 23.VI.2014	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>	
<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: 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.		25.06.2014	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.		25.06.2014	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 para las pruebas de evaluación aprobadas en Junta de Facultad			Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
	Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
	Publicación de las fechas y de las aulas asignadas quince días antes de la realización de los exámenes.	Primer semestre: 20.12.2013 Segundo semestre y finales 24.03.2014	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		
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		
<b>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</b>		<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Sí/No)</b>
Número de reuniones anuales de la Comisión de Asuntos Económicos de la Facultad de Humanidades	4 reuniones (11.02.14) (18.02.14) (3.03.14) (9.04.14)	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>		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
Sí		
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>		

Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
<b>Compromiso: Participar con al menos un proyecto de innovación en el marco de la Acción 1 del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado</b>			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Número de proyectos de la Acción 1 de la Facultad de Humanidades aprobados por resolución del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado	4	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
<b>Compromiso: Difundir el Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado entre el profesorado de la Facultad de Humanidades</b>			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
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.	Correos electrónicos: 1) 17.09.2013 (Acción 2)		
2) Fecha del acta de la Junta de Facultad de Humanidades en la que el/la	2) 17.09.2013	Sí	

Responsable de Calidad informa de la Convocatoria del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado.		(Acción 3) 3) 9.07.2014 (Congreso) Junta de Facultad: 1) 24.09.2013	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Realizar actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en las Jornadas de Puertas Abiertas organizadas por la Universidad Pablo de Olavide mediante el establecimiento de un grupo de trabajo formado por profesores/as de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
<b>Indicador</b>		<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Si/No)</b>
Número de actividades de difusión de la oferta académica organizadas por la Universidad en las que participa el grupo de trabajo de difusión de la Facultad de Humanidades		Participación en las mesas informativas el 8, el 9 y el 10 de abril  8 representaciones del grupo teatral <i>Furor Bachiccus</i> con la asistencia de 2500 estudiantes	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>	
<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>	
<b>Sí</b>			
<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>	
<b>Sí</b>			
<b>Compromiso: Implicar a egresados y a estudiantes en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades</b>			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
	<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Si/No)</b>
	Número de egresados y estudiantes que han participado en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades	3 egresados 2 estudiantes	Sí
<b>No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento</b>			
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
<b>Sí</b>			
<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>	
<b>No</b>			

¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Publicar la oferta académica de la Facultad de Humanidades en la página web de la misma			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Porcentaje de grados cuya oferta académica aparece publicada en la página Web de la Facultad de Humanidades	100%	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Visitar al menos cinco centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos /as con el fin de difundir la oferta académica de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
1) Número de centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos/as en los que se realizan actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades. 2) Número de profesores/as que participan en las actividades de difusión	1) 12 centros 2) 9 profesores	Sí	

de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos /as				
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):				
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?				
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)		Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí				
¿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		15 coordinadores	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				

<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	127 Erasmus 12 Atlanticus	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			
<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: Promover la movilidad en el alumnado y profesorado de la Facultad de Humanidades</b>			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>



Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
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		- 38% (estudiantes) - 40% (profesores)	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	
Sí				
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?				
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)		Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí				
Compromiso: Participar en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso			Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Fecha de participación en el Programa de Bienvenida y calificación obtenida en los cuestionarios de evaluación rellenos por los estudiantes de nuevo ingreso.		12.09.13	Sí	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):				
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?				
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)		Propuesta de modificación del compromiso actual	

Sí		
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>
Sí	El próximo curso se pasará el cuestionario de evaluación para tener también ese dato.	
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>
Sí		
<b>Compromiso: Difundir las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los grados de la Facultad de Humanidades</b>		<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (Si/No)</b>
Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento publicadas en la página Web de la Facultad.	100% (De las tasas de los grados ya disponibles)	Sí
No se ha recibido ninguna reclamación		
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>		
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>
Sí		
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>
No		
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>		
<b>Si/No</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>
Sí		

Compromiso: Difundir los informes anuales de los grados para el seguimiento de los títulos por AAC-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	
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: Realización de al menos una Jornada de Orientación Profesional para los estudiantes de los últimos cursos de los Grados en Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Número y fecha de las Jornadas de orientación profesional celebrada	29.04.2014	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: Difundir los resultados de las encuestas de satisfacción docentes obtenidas en 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 los resultados de las encuestas de satisfacción docentes 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	
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		
----	--	--

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

No se hace ninguna revisión de los servicios.

La Facultad de Humanidades seguirá prestando los mismos servicios.

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

**6.- Servicios, Compromisos e Indicadores Carta de Servicio Curso 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
Participar en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso	Fecha de participación en el Programa de Bienvenida y calificación obtenida en los cuestionarios de evaluación rellenos por los estudiantes de nuevo ingreso.
<b>SERVICIO</b>	
10. Detección y canalización de los recursos para la docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.	

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 respuesta/resolución a las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Buzón de la Facultad de Humanidades antes de diez días	Tiempo medio de respuesta/resolución a las incidencias, reclamaciones, y sugerencias llegadas a través del Buzón
Difundir las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los grados de la Facultad de Humanidades	Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento publicadas en la página Web de la Facultad
Difundir los informes anuales de los grados para el seguimiento de los títulos por AAC-ANECA	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