

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 2014-15

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO ACADÉMICO 2014-15

1.- Descripción del Centro

Centro responsable:

Facultad de Humanidades

Publicación en BOJA:

BOJA nº 245, 17 de diciembre de 2010

Publicación de la revisión de la Carta de Servicios: BOJA, nº 195, 6 de octubre de 2015

Divulgación:

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

Órgano responsable de la Carta:

Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades

Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades

Nombre y Apellidos	Categoría
Dr. D. José Miguel Martín Martín	Decano
Dra. D ^a 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 ^a . 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 ^a . Ángela Amor Vázquez	Representante del personal de administración
Dr. D. Sebastián J. Vargas Vázquez	Representante de los egresados
D ^a . Paula Troncoso Correa	Representante de los estudiantes

Fecha de reunión de seguimiento:

15. Octubre. 2015

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 2013-14	
Se cumplieron todos los compromisos y no se propusieron, por tanto, ninguna acción de mejora	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento

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

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2014-15			
Compromiso: Enviar respuesta/resolución a las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Buzón de la Facultad de Humanidades antes de quince días.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por Incumplimiento
Tiempo medio de respuesta/resolución a las incidencias, reclamaciones, y sugerencias llegadas a través del Buzón	Tiempo medio: 1.45 días (22 correos recibidos)	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Siguen siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
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.		184 actualizaciones (16.8 actualizaciones 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		
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		16.Marzo.2015 9.Julio.2015 15.Junio. 2015 (HUM) 4.Junio.2015 (T&I) 8.6.15 (G&H)	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		
¿Siguen siendo adecuada la actual definición del indicador?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		
Compromiso: Realizar con carácter semestral reuniones de planificación y coordinación docente por parte de las comisiones coordinadoras de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades		Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
Número y fechas de las reuniones de coordinación de las comisiones de coordinación de los grados de la Facultad de Humanidades	19.9.14 (HUM) 3.6.15 (HUM) 12.2.15 (T&I) 4.6.15 (T&I) 30.1.15 (Virt.)(G&H) 8.6.15 (G&H)	Sí
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
Sí		
¿Considera que puede mejorar el compromiso?		
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual

No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Elaborar y publicar los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades antes del día 31 de julio del año en curso			Reclamaciones recibidas por Incumplimiento
	Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
	Fecha de publicación de los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades.	7.7.2015	Sí
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
No			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Elaborar y publicar el calendario académico de cada curso de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades antes del día 30 de junio del año en curso			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
	Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)
			No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento

Fecha de publicación del calendario académico de cada curso de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades.		25.2.2015	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 la publicación de los exámenes y aulas asignadas con quince días de antelación a su realización			Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Fechas de realización y de publicación de los exámenes y de las aulas asignadas quince días antes de la realización de los exámenes.		Primer semestre: 11.12.2014 Segundo semestre y finales 8.6.2015	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: 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)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Número de reuniones anuales de la Comisión de Asuntos Económicos de la Facultad de Humanidades	4 reuniones (15.09.14) (23.02.15) (27.02.15) (15.06.15)	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: 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		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 Planificación Docente y Profesorado	0	No
No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento		
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):		
No se ha participado con ningún proyecto porque en este curso el Rectorado no lanzó la Acción 1 del Plan de Innovación y Desarrollo Docente. El Decanato sí participó en la Acción 5 en la que presentó una Acción que fue aprobada y financiada. Si vemos que el próximo curso el Rectorado vuelve a no lanzar la Acción 1 se planteará la posibilidad de eliminar este compromiso. No planteamos ninguna medida de mejora porque no ha dependido de nosotros el incumplimiento.		
¿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 el Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado 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 Planificación Docente y Profesorado. 2) Fecha del acta de la Junta de Facultad de Humanidades en la que el/la Responsable de Calidad informa de la Convocatoria del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado.		Correo electrónico: 12.07.15 (Acción 2 y 3) No se pudo informar en Junta de Facultad por la brevedad del plazo	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	No se pudo informar de la Acción de Innovación docente porque se lanzó el 30 de junio y finalizaba el 14 de julio y en ese tiempo no hubo ninguna Junta de Facultad. No se consideró adecuado celebrar una Junta solo para eso cuando ya se informaba a los profesores a través de un correo electrónico.			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?				
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual		
Sí				
Compromiso: Realizar actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en las Jornadas de Puertas Abiertas organizadas por la Universidad Pablo de Olavide mediante el establecimiento de un grupo de trabajo formado por profesores/as de la Facultad de Humanidades				Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso?	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento

		(Si/No)
<p>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</p>	<p>Participación en las Jornadas "Viernes UPO". Se participó en 15 sesiones y se presentaron nuestros grados antes los estudiantes de 38 Centros</p> <p>Dos representaciones del Grupo Teatral Furor Bachiccus a las que asistieron los estudiantes de veinte centros de Educación Secundaria.</p> <p>Participación de cuatro profesores de la Facultad de Humanidades en la actividad "Café con Ciencia".</p> <p>Participación en más de diez actividades de diez profesores de la Facultad de Humanidades en la Fiesta de la Historia (9.3.15-15.3.15)</p>	<p>Sí</p>
<p>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</p>		
<p> </p>		
<p>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</p>		

SI/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
¿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: Implicar a egresados y a estudiantes en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
	Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/No)
	Número de egresados y estudiantes que han participado en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades	1 egresado 2 estudiantes	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	Sería deseable que participarán más egresados y más estudiantes en las actividades de difusión	Se avisará a un estudiante o a un egresado para las distintas actividades de difusión.	

¿Sigues 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			
¿Sigues 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)	
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) 9 centros 2) 8 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	
No				
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?				
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)		Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí				
Compromiso: Implicar al menos a cuatro profesores/as en la coordinación de las solicitudes de movilidad del alumnado			Reclamaciones recibidas por incumplimiento	
Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Número de profesores/as con funciones de coordinadores de movilidad		27 coordinadores de movilidad	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: Fomentar convenios de movilidad con otras universidades			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento
Número de centros con los que la Facultad de Humanidades mantiene vínculos de movilidad	111 Erasmus 12 Atlanticus	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: 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)
	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	29.8% (estudiantes) 25.3% (profesorado)	Sí
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
SI/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
SI/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
Sí			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
SI/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			
Compromiso: Participar en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
	Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/No)
	Fecha de participación en el Programa de Bienvenida y calificación obtenida en los cuestionarios de evaluación rellenos por los estudiantes de nuevo ingreso.	12.09.14 57 cuestionarios: 23 muy satisfechos 30 satisfechos	Sí
No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento			

		3 ni muy ni poco satisfecho 1 poco satisfecho 0 muy poco satisfecho	
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 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 los grados ya disponibles publicadas en la web	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 AAC-DEVA/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
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 todos 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 y fecha de las Jornadas de orientación profesional celebrada	3 Jornadas 1) 24.11.14-1.12.14 (Hum y G&H) 2) 12.05.15 (Hum, G&H y T&I) 3) 21.05.15 (T&I)	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: 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)	No se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento

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
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.

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 2015-16

SERVICIO	
1. Atención personalizada a los/as usuarios/as de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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.
SERVICIO	
2. Apoyo administrativo y académico al profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Tramitación por parte del Decanato de las reservas de espacios para la publicación de los exámenes y aulas asignadas con quince días de antelación a su realización	Fechas de realización y de publicación de los exámenes y de las aulas asignadas y de las aulas asignadas quince días antes de la realización de los exámenes
SERVICIO	
3. Coordinación de las actividades docentes de los grados de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Celebrar un mínimo de dos reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades	Número de reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades
Realizar con carácter semestral reuniones de planificación y coordinación docente por parte de las comisiones coordinadoras de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades	Número y fechas de las reuniones de coordinación de las comisiones de coordinación de los grados de la Facultad de Humanidades
SERVICIO	
4. Planificación de la docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

Elaborar y publicar los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades antes del 31 de julio del año en curso	Fecha de publicación de los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades.
Elaborar y publicar el calendario académico de cada curso de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades antes del día 30 de junio del año en curso	Fecha de publicación del calendario académico de cada curso de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades
SERVICIO	
5. Gestión del presupuesto de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Convocar y reunir a la Comisión de Asuntos Económicos de la Facultad de Humanidades para gestionar el presupuesto de la Facultad al menos una vez al año	Número de reuniones anuales de la Comisión de Asuntos Económicos de la Facultad de Humanidades
SERVICIO	
6. Implementación de proyectos y acciones de innovación docente en los grados de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Participar con al menos un proyecto de innovación en el marco de la Acción 1 del Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado	Número de proyectos de la Acción 1 de la Facultad de Humanidades aprobados por resolución del Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado
SERVICIO	
7. Difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Realizar actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en las Jornadas de Puertas Abiertas organizadas por la Universidad Pablo de Olavide mediante el establecimiento de un grupo de 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 académica de la Facultad de Humanidades	Número de egresados y estudiantes que han participado en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades
Publicar la oferta académica de la Facultad de Humanidades en la página web de la misma	Porcentaje de grados cuya oferta académica aparece publicada en la página Web de la Facultad de Humanidades
Visitar al menos cinco centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos/as con el fin de difundir la oferta académica de la Facultad de Humanidades	Número de centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos/as en los que se realizan actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de

	Humanidades. Número de profesores/as que participan en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades en centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos /as
SERVICIO	
8. Gestión de la movilidad del alumnado y del profesorado vinculado a la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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
SERVICIO	
9. Orientación del alumnado de los grados de la Facultad de Humanidades.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Realización de al menos una Jornada de Orientación Profesional para los estudiantes de los últimos cursos de todos los Grados de la Facultad de Humanidades	Número y fecha de las Jornadas de orientación profesional celebrada
Participar en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso	Fecha de participación en el Programa de Bienvenida y calificación obtenida en los cuestionarios de evaluación rellenos por los estudiantes de nuevo ingreso.
SERVICIO	
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.
SERVICIO	
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-DEVA/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

