

### 3. Otras disposiciones

#### UNIVERSIDADES

*RESOLUCIÓN de 23 de septiembre de 2015, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se procede a la aprobación de la Revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Humanidades, aprobada en la Resolución de 1 de diciembre de 2010, de dicha Universidad.*

Visto el proyecto de Revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, aprobada en la Resolución 1 de diciembre de 2010 y publicada en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía número 245, de 17 de diciembre de 2010, conforme al Acuerdo de 16 de diciembre de 2008, por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicio de dicha Universidad (BOJA núm. 71, 15 de abril de 2009).

#### R E S U E L V O

Aprobar la Revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

La presente Revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Humanidades tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 23 de septiembre de 2015.- El Rector, Vicente Carlos Guzmán Fluja.

#### ANEXO ÚNICO

##### REVISIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

En el apartado A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL. IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

1) Donde dice:

Buzón virtual establecido en la web institucional de la Facultad (<http://www.upo.es/fhum>).

2) Debe decir:

Buzón virtual establecido en la web institucional de la Facultad de Humanidades (<http://www.upo.es/fhum/portada>) y en la web institucional de la Universidad (<http://www.upo.es/buzon-IRS/>).

En el apartado A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL. V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO. V.II. Formas de acceso y transporte.

1) Donde dice:

- Desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa LOS AMARILLOS).

- Desde Montequinto: Línea de autobuses M-130: Sevilla-Montequinto (Empresa CASAL).

- Desde Alcalá de Guadaíra: Línea de autobuses M-123: Alcalá de Guadaíra-Sevilla (por Quintillo, Empresa CASAL).

- Metro Línea 1: Estación «Pablo de Olavide».

2) Debe decir:

- Desde Sevilla Línea 38 (Empresa TUSSAM).

- Desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide L5 (Empresa LOS AMARILLOS).

- Desde Montequinto: Línea de autobuses M-130: Sevilla-Montequinto (Empresa CASAL).

- Desde Alcalá de Guadaíra: Línea de autobuses M-123: Alcalá de Guadaíra-Sevilla (por Quintillo, Empresa CASAL).

- Metro Línea 1: Estación «Pablo de Olavide».

- Bicicleta. Carril Bici: Itinerario VII.

En el apartado B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE.

I. COMPROMISOS DE CALIDAD. I.I. Niveles de compromisos de Calidad ofrecidos.

1) Donde dice:

1. 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.
2. Actualizar, al menos quincenalmente, la página Web de la Facultad para que sirva como medio de información institucional para los/as usuarios/as.
3. Celebrar un mínimo de dos reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.
4. Emplear los Espacios de Coordinación en WebCT para cada uno de los cursos de Grados y Doble Grado.
5. 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.
6. Elaborar y publicar el calendario académico de cada curso de los grados en la página Web de la Facultad de Humanidades antes del 31 de julio del año en curso.
7. Elaborar y publicar el calendario mensual de actividades docentes de las materias de los grados al comienzo de cada mes, desde noviembre a julio, en la página Web de la Facultad de Humanidades.
8. Convocar y reunir la Comisión de Asuntos Económicos de la Facultad de Humanidades para gestionar el presupuesto de la Facultad al menos una vez al año.
9. 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.
10. Difundir el Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea entre el profesorado de la Facultad de Humanidades.
11. 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.
12. 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.
13. Publicar la oferta académica de la Facultad de Humanidades en la página Web de la misma.
14. 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.
15. Implicar al menos a cuatro profesores/as en la coordinación de las solicitudes de movilidad del alumnado.
16. Fomentar convenios de movilidad con otras universidades.
17. Promover la movilidad en el alumnado y profesorado de la Facultad de Humanidades.
18. Participar en al menos cuatro sesiones en la Semana de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso en los grados de la Facultad de Humanidades.
19. Publicar en la página web de la Facultad de Humanidades las aulas destinadas a actividades organizadas en las franjas horarias dedicadas al trabajo personal del estudiante antes del comienzo de cada mes.
20. Difundir las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los grados de la Facultad de Humanidades.
21. Difundir los informes anuales de los grados para el seguimiento de los títulos por AGAE-ANECA.

2) Debe decir:

1. Actualizar al menos quincenalmente, la página web de la Facultad para que sirva como medio de información institucional para los usuarios/as.
2. 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.
3. Celebrar un mínimo de dos reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.
4. Realizar con carácter semestral reuniones de planificación y coordinación docente por parte de las comisiones coordinadores de los grados de cada uno de los títulos gestionados por la Facultad de Humanidades.
5. 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.

6. 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.
7. 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.
8. 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 Profesorado.
9. 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.
10. Implicar a egresados y estudiantes en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades.
11. Publicar la oferta académica de la Facultad de Humanidades en la página web de la misma.
12. Visitar al menos cinco centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos con el fin de difundir la oferta académica de la Facultad de Humanidades.
13. Implicar al menos a cuatro profesores/as en la coordinación de las solicitudes de movilidad del alumnado.
14. Fomentar convenios de movilidad con otras universidades.
15. Promover la movilidad en el alumnado y profesorado de la Facultad de Humanidades.
16. Realización de al menos una Jornada de Orientación Profesional para estudiantes de los últimos cursos de los Grados en Humanidades.
17. Participar en el Programa de Bienvenida para el alumnado de nuevo ingreso.
18. Difundir el Plan de Innovación y Desarrollo Docente del Vicerrectorado de Profesorado entre el profesorado de la Facultad de Humanidades.
19. Enviar respuesta/resolución a las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Buzón de la Facultad de Humanidades antes de diez días.
20. Difundir las tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento de los grados de la Facultad de Humanidades.
21. Difundir los informes anuales de los grados para el seguimiento de los títulos por AAC-DEVA/ANECA.
22. Difundir los resultados de las encuestas de satisfacción docentes obtenidas en los grados de la Facultad de Humanidades.

En el apartado B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE.

## II. INDICADORES. II.1. Indicadores de calidad.

### 1) Donde dice:

1. Tiempo medio de acuse de recibo y de respuesta a las incidencias, reclamaciones y sugerencias llegadas a través del Buzón.
2. Número de actualizaciones de la página Web desde el día 1 de septiembre al 31 de julio.
3. Número de reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.
4. 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.
5. Fecha de publicación de los horarios de los grados en la página Web de la Facultad de Humanidades.
6. Fechas de publicación en la página Web de la Facultad de Humanidades del calendario mensual de actividades docentes de las materias de los grados.
7. Número de reuniones anuales de la Comisión de Asuntos Económicos de la Facultad de Humanidades.
8. Número de proyectos de la Acción 1 presentados por la Facultad de Humanidades.
9. Número de proyectos de la Acción 1 de la Facultad de Humanidades aprobados por resolución del Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea.
10. 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.
11. Fecha del acta de la Junta de la 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 Convergencia Europea.

12. 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.
  13. Número de profesores/as participantes en las actividades de difusión de la oferta académica organizadas por la Universidad en la que participa la Facultad de Humanidades.
  14. Porcentaje de grados cuya oferta académica aparece publicada en la página Web de la Facultad de Humanidades.
  15. 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.
  16. 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.
  17. Número de profesores/as con funciones de coordinadores de movilidad.
  18. Número de centros con los que la Facultad de Humanidades mantiene vínculos de movilidad.
  19. Porcentaje de alumnos/as y profesores/as de la Facultad de Humanidades que participan en programas de movilidad.
  20. Número de sesiones informativas celebradas por la Facultad de Humanidades en la Semana de Bienvenida.
  21. Número de profesores/as de la Facultad de Humanidades participantes en las sesiones organizadas por la propia Facultad.
  22. Porcentaje de meses en los que la publicación del calendario de actividades en la Web se realiza antes del comienzo del mes correspondiente.
  23. 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.
  24. 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.
- 2) Debe decir:
1. Número de actualizaciones de la página web desde el 1 de septiembre al 31 de julio.
  2. Fechas de realización y de publicación de exámenes y de aulas asignadas.
  3. Número de reuniones de coordinación del profesorado que imparte docencia en los grados de la Facultad de Humanidades.
  4. Número y fechas de las reuniones de coordinación de las comisiones de coordinación de los grados de la Facultad de Humanidades.
  5. Fecha de publicación de los horarios de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades.
  6. Fecha de publicación del calendario académico de cada curso de los grados en la página web de la Facultad de Humanidades.
  7. Número de reuniones anuales de la Comisión de Asuntos Económicos de la Facultad de Humanidades.
  8. Número de proyectos de la Acción 1 de la Facultad de Humanidades aprobados por resolución del Vicerrectorado de Profesorado.
  9. 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.
  10. Número de egresados y estudiantes que han participado en las actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades.
  11. Porcentaje de grados cuya oferta académica aparece publicada en la página web de la Facultad de Humanidades.
  12. Número de centros de educación secundaria o de enseñanza de adultos en los que se realizan actividades de difusión de la oferta académica de la Facultad de Humanidades.
  13. 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.
  14. Número de profesores/as con funciones de coordinadores de movilidad.
  15. Número de centros con los que la Facultad de Humanidades mantiene vínculos de movilidad.
  16. Porcentaje de alumnos/as y profesores/as de la Facultad de Humanidades que participan programas de movilidad.
  17. Número y fecha de las Jornadas de orientación profesional celebradas.
  18. Fecha de participación en el Programa de Bienvenida y calificación obtenida en los cuestionarios de evaluación rellenos por el alumnado de nuevo ingreso.

19. 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 Profesorado.
20. 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 Profesorado.
21. Tiempo medio de respuesta/resolución a las incidencias, reclamaciones y sugerencias llegadas a través del Buzón.
22. 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.
23. Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con el informe anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la página web institucional.
24. Porcentaje de grados de la Facultad de Humanidades con los resultados de las encuestas de satisfacción docentes publicado en la página web institucional.