

HORARIOS

Horario de atención al público en la Facultad de Ciencias Empresariales, en información tanto presencial como telefónica:

Lunes a viernes laborables: 9:00 a 14:00 horas.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las sugerencias o reclamaciones pueden formalizarse por escrito, cumplimentando la instancia correspondiente en el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide, así como en el Buzón físico establecido al efecto en el Edificio 2 (Buzón de Centros) o vía Web a través del Buzón virtual establecido en la Web institucional de la Facultad:

<http://www.upo.es/fce/portada>

En el plazo de quince días se notificará a quien hizo la sugerencia o reclamación las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

Los usuarios y usuarias que consideren que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación al/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Como garantía del cumplimiento de los compromisos de la presente Carta de Servicios la Facultad de Ciencias Empresariales ha adoptado la siguiente **MEDIDA DE SUBSANACIÓN**:

- Carta del/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Empresariales informando al/la reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

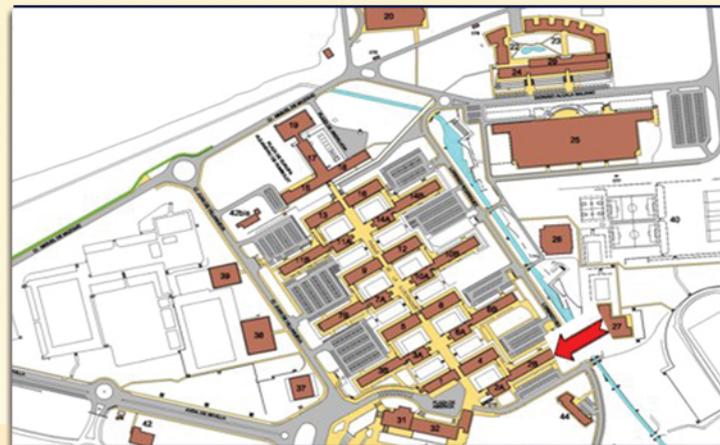


formación de nuestros futuros directivos/as, mandos intermedios y emprendedores/as.

Francisco Carrasco Fenech
Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales

La Facultad de Ciencias Empresariales pretende ser un Centro de referencia tanto en formación como en investigación de calidad. Promovemos la participación activa de los alumnos, el trabajo en equipo y las clases prácticas e interactivas, fomentando además el comportamiento ético, la toma de decisiones responsables y el compromiso con la sostenibilidad. Creemos firmemente que estos valores y habilidades marcan la diferencia en la

PLANO DE SITUACIÓN



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS/AS

DERECHOS:

1. Ser tratados con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica, en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en este Centro, de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad, de manera eficaz y rápida, así como una orientación positiva.
5. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
6. Protección de los datos de carácter personal (L.O. 15/1999).

OBLIGACIONES:

1. Cumplir las obligaciones derivadas de la normativa y demás disposiciones vigentes.



DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

* Dirección postal:

Carretera de Utrera, km.1, Edif. 2-Antonio de Ulloa, planta baja (41013-SEVILLA).

* Acceso telefónico y telemático:

Información General: 954 977 596

Fax: 954 349 149

Correo Electrónico: decafce@upo.es

Dirección de Internet: <http://www.upo.es/fce>

Acceso a normativa general UPO: <http://www.upo.es/portal/impe/web/listadoNormativaGenerico>

Normativa específica: <http://www.upo.es/fce>

* Transporte:

Desde Sevilla Capital: Línea M130 (TUSSAM)

Desde Dos Hermanas: Línea L5 Plaza del Arenal - Condequinto (LOS AMARILLOS)

Desde Montequinto: Línea M-130 Sevilla-Montequinto (CASAL)

Desde Alcalá de Guadaíra: Línea M-123 Alcalá de Guadaíra-Sevilla por Quintillo (CASAL)

Metro Línea 1: Estación "Pablo de Olavide"



UNIVERSIDAD
PABLO DE OLAVIDE
SEVILLA



UNIVERSIDAD
PABLO DE OLAVIDE
SEVILLA

B.O.J.A. nº 246 - 20 de diciembre de 2010

CARTA DE SERVICIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



Universidad Pablo de Olavide
Sevilla



CALIDAD DE SERVICIOS

Promover el comportamiento ético, la toma de decisiones responsable y la sensibilidad y el compromiso con la sostenibilidad constituyen el punto de referencia de la formación de nuestros futuros directivos/as, mandos intermedios y emprendedores/as de manera que sean capaces de gestionar los complejos retos a los que se enfrentan las empresas y la sociedad en el siglo XXI.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

1. Proporcionar atención e información actualizada.
2. Gestión de incidencias en la organización de espacios y recursos de apoyo a la docencia.
3. Gestionar las respuestas a las reclamaciones y sugerencias llegadas al Buzón de Sugerencias.
4. Dar respuesta a las consultas sobre cuestiones generales de la Facultad realizadas a través de Web.
5. Difundir en la Web de la Facultad las Guías Docentes de las asignaturas de las distintas titulaciones.
6. Difundir los indicadores de rendimiento de las titulaciones de la Facultad.
7. Difundir los informes anuales para el Seguimiento de Títulos.
8. Elaborar y publicar el calendario de horarios y exámenes de las titulaciones de la Facultad
9. Promover y participar en la organización de eventos dirigidos a la captación de estudiantes.
10. Promover prácticas externas en empresas en las titulaciones de la Facultad.
11. Promover y participar en la organización de eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de sus estudiantes.
12. Promover nuevos acuerdos y ampliar los existentes con universidades extranjeras dentro del marco de Programas de Movilidad.
13. Promover actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable o PRME.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

1. Actualizar, como mínimo una vez al mes, la información ofrecida a los usuarios a través de la Web.
2. Iniciar los trámites en el plazo de dos días hábiles desde su recepción para resolver el 100% de las incidencias relacionadas con la organización y mantenimiento de espacios y recursos de apoyo a la docencia.
3. Responder al menos el 90% de las reclamaciones o sugerencias en un plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción en el Buzón de la Facultad.



4. Responder al menos el 90% de las consultas generales en un plazo máximo de dos hábiles desde su recepción.
5. Publicar al menos el 90% de las Guías Docentes en la Web de la Facultad una semana antes del inicio del curso.
6. Publicar en la página Web de la Facultad los indicadores de rendimiento de todas sus titulaciones.
7. Publicar en la página Web de la Facultad los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos.
8. Elaborar y publicar el calendario de horarios y exámenes de todas las titulaciones al menos una semana antes del inicio del período de matriculación.
9. Participar en visitas y jornadas de Puertas Abiertas para difundir la oferta académica como mínimo en seis centros al año en centros de enseñanzas secundarias y de formación profesional.



10. Incrementar la oferta anual de empresas disponibles para prácticas externas.
11. Participar en la organización de al menos cuatro eventos al año dirigidos a la inserción laboral y formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones de la Facultad.
12. Incrementar la oferta anual de plazas y universidades disponibles dentro del marco de los Programas de Movilidad.
13. Participar en la organización de al menos dos eventos y actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable o PRME (Principles for Responsible Management Education).



INDICADORES DE CALIDAD

La Facultad de Ciencias Empresariales realiza periódicamente el seguimiento de la presente Carta de Servicios, divulgando sus resultados con carácter anual.



Los indicadores asociados a los compromisos establecidos están publicados en:

- **B.O.J.A. nº 246, 20 de diciembre de 2010.**

ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo, el/la Vicedecano/a de Calidad y Planificación de la Facultad y en último término el/la Decano/a, el/la responsable último/a de la elaboración de dicha Carta así como de la aplicación, en cada caso, de las medidas de subsanación previstas.