

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 las dependencias administrativas de la Facultad de Ciencias Empresariales o vía Web a través del Buzón virtual establecido en la Web institucional de la Facultad de Ciencias Empresariales:

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

y en la web institucional de la Universidad:

(<https://www.upo.es/buzon-IRS/>).

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.

Prof. Dr. Jesús J. Cambra Fierro
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: 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.



UNIVERSIDAD
PABLO DE OLAVIDE
SEVILLA

CARTA DE SERVICIOS

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

modificado por

B.O.J.A. nº 195, de 6 de octubre de 2015



UNIVERSIDAD
PABLO DE OLAVIDE
SEVILLA

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 a los distintos/as usuarios/as.
2. Gestionar las respuestas a las reclamaciones y sugerencias llegadas al Buzón de Sugerencias.
3. Dar respuesta a las consultas sobre cuestiones generales de la Facultad realizadas a través de la Web (ej. Consulta de horarios, exámenes, directorio, asignaturas, etc.).
4. Difundir en la Web de la Facultad las Guías Docentes de las asignaturas de las distintas titulaciones.
5. Difundir los indicadores de rendimiento de las titulaciones de la Facultad.
6. Difundir los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos.
7. Elaborar y publicar el calendario de horarios de las titulaciones de la Facultad.
8. Elaborar y publicar el calendario de exámenes de las titulaciones de la Facultad.
9. Promover y participar en la organización de eventos dirigidos a la captación de estudiantes.
10. Promover y participar en la organización de eventos dirigidos a la inserción laboral y a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones de la Facultad.
11. Promover nuevos acuerdos y ampliar los existentes con universidades extranjeras dentro del marco de Programas de Movilidad.
12. Promover actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

1. Actualizar, como mínimo una vez al mes, la información ofrecida a los usuarios a través de la página Web de la Facultad.
2. 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.
3. Responder al menos el 90% de las consultas generales en un plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción.
4. Publicar al menos el 90% de las Guías Docentes en la Web de la Facultad una semana antes del inicio del curso.



5. Publicar en la página Web de la Facultad los indicadores de rendimiento de todas las titulaciones de la Facultad.
6. Publicar en la página Web de la Facultad los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos.
7. Elaborar y publicar el calendario de horarios de todas las titulaciones al menos una semana antes del inicio del período de matriculación.
8. Elaborar y publicar el calendario de exámenes de todas las titulaciones al menos una semana antes del inicio del curso académico.



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. 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.
11. Incrementar la oferta anual de plazas disponibles dentro del marco de los Programas de Movilidad.
12. Participar en la organización de al menos dos eventos y actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable.



INDICADORES DE CALIDAD

Divulgación Anual de Resultados

1. Número de actualizaciones al mes de la página web.
2. Porcentaje de reclamaciones o sugerencias respondidas dentro de los dos días hábiles desde su recepción.
3. Porcentaje de consultas generales referidas a la Facultad respondidas dentro de los dos días hábiles desde su recepción.
4. Porcentaje de Guías Docentes de las titulaciones de la Facultad publicadas en la Web al menos una semana antes del inicio del curso.
5. Porcentaje de titulaciones de la Facultad con los indicadores de rendimiento (ej. tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento) publicadas en la web institucional.
6. Porcentaje de titulaciones con Informe Anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional de la Facultad.
7. Fecha de publicación en la web de la Facultad del calendario de horarios.
8. Fecha de publicación en la web de la Facultad del calendario de exámenes.
9. Número de visitas, eventos y jornadas con Centros de Enseñanzas Secundarias y Formación Profesional en los que ha participado la Facultad anualmente.
10. Número de eventos dirigidos a la inserción laboral y formación complementaria de los estudiantes organizados por la Facultad anualmente.
11. Variación anual de plazas disponibles dentro de los Programas de Movilidad.
12. Número de eventos y actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable.

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.