



CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2010/2011

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2010/11

1.- Descripción del Centro

Centro responsable:

Facultad de Ciencias Empresariales

Publicación en BOJA:

BOJA nº 246, 20 de Diciembre de 2010

Divulgación:

- 1) Se ha editado un folleto divulgativo que se encuentra publicado en la página web http://www.upo.es/export/portal/com/bin/portal/fce/responsabilidad/calidad/1323428321788_folleto.pdf.
- 2) Se ha publicitado el folleto informativo entre los grupos de interés

Órgano responsable de la Carta:

Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro:

Nombre y Apellidos	Categoría
Prof. Dr. Francisco Carrasco Fenech	Decano
Prof. Dr. David Naranjo Gil	Vicedecano de Estrategia y Calidad
Prof. Dra. Carmen Cabello Medina	Profesora Dpto. Organización Empresas y Marketing
Prof. Dra. Carmen Lima Díaz	Profesora Dpto. Economía, Métodos Cuantitativos e Historia Económica
D ^a Catalina María Domínguez Lozano	PAS
D ^a Sara Granados Ramos	Estudiante
D ^a Alicia Barbero Díaz	Egresado

Fecha de reunión de seguimiento:

17/5/2012

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	
NO PROCEDE YA QUE NO SE PROPUSO NINGUNA MEDIDA EL CURSO ACADÉMICO ANTERIOR	
Compromiso incumplido:	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Compromiso incumplido:	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Compromiso incumplido:	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Compromiso incumplido:	
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 2010-2011			
Compromiso 1: Actualizar, como mínimo una vez al mes, la información ofrecida a los usuarios a través de la página web de la Facultad.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Número de actualizaciones al mes de la página web.	2 veces al mes (valor medio)	SI	
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	
SI			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso 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.

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Porcentaje de trámites de incidencias de espacio o recursos docentes iniciados en el plazo de dos días hábiles desde su recepción.	100% (Registro del Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias de la FCE)	SI	NINGUNA

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
SI		

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso 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.

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Porcentaje de reclamaciones o sugerencias respondidas dentro de los dos días hábiles desde su recepción	100%	SI	

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
SI		

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso 4: Responder al menos el 90% de las consultas generales en un plazo máximo de dos hábiles desde su recepción.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Porcentaje de consultas generales referidas a la Facultad respondidas dentro de los dos días hábiles desde su recepción.	100%	SI	
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	
SI			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso 5: Publicar al menos el 90% de las Guías Docentes en la Web de la Facultad una semana antes del inicio del curso.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Porcentaje de Guías Docentes de las titulaciones de la Facultad publicadas en la web al menos una semana antes del inicio del curso.	100% (se publicaron el 22/9/2010 en la web de la Facultad)	SI	
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	
SI			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso 6: Publicar en la página web de la Facultad los indicadores de rendimiento de todas las titulaciones de la Facultad			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Porcentaje de titulaciones de la Facultad con los indicadores de rendimiento (ej. tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento) publicadas en la web institucional.	100% Todas las titulaciones tienen publicadas los indicadores (http://upo.es/fce/contenido?pag=/portal/fce/responsabilidad/Calidad_Centro&menuid=&vE=)	SI	
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			
¿Siguiendo siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
SI			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso 7: Publicar en la página web de la Facultad los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Porcentaje de titulaciones con Informe Anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad publicado en la web institucional de la Facultad	100% Todas las titulaciones tienen publicadas el informe anual del SGIC (http://upo.es/fce/contenido?pag=/portal/fce/alumnos/PlanesEstudio&menuid=&vE=)	SI	
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	
SI			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso 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.

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Fecha de publicación en la web de la Facultad del calendario de horarios y del calendario de exámenes		ALTO para el calendario de horarios, publicado en la web de la FCE el 17/6/2010 MEDIO para el calendario exámenes publicado el 10/09/2010 con retraso pero dentro del período de matriculación y con más de 3 meses de adelanto respecto al período de exámenes.	SI	NINGUNA
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	
SI				

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso 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.

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Número de visitas, eventos y jornadas con Centros de Enseñanzas Secundarias y Formación Profesional en los que ha participado la Facultad anualmente	6 CENTROS VISITADOS, además La Facultad ha participado en las Jornadas de Puertas Abiertas organizadas por la Universidad en este curso. (ver informe de acciones en PC05-E01, publicado en el Gestor de Calidad Alfresco.	SI	NINGUNA

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
SI		

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso 10: Incrementar la oferta anual de empresas disponibles para prácticas externas.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Variación anual del número de empresas disponibles para prácticas externas	Incremento del 20,9 % 176 nuevos convenios con empresas para la realización de prácticas, con un total de 1.434 prácticas	SI	
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	
SI			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso 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

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	
Número de eventos dirigidos a la inserción laboral y formación complementaria de los estudiantes organizados por la Facultad anualmente	PARTICIPACIÓN EN 5 EVENTOS Estos eventos han sido gestionados por la Fundación Universidad-Sociedad de la UPO. El informe con el listado de eventos se encuentra recogido en el PC10-E01, publicado en el Gestor de Calidad Alfresco.	SI	NINGUNA

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
SI		

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso 12: Incrementar la oferta anual de plazas y universidades disponibles dentro del marco de los Programas de Movilidad			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Variación anual de plazas y universidades disponibles dentro de los Programas de Movilidad	Incremento en 27,3% Se ha aumentado hasta las 168 plazas distribuidas entre 56 centros de destino.	SI	
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	
SI			

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2010-2011

Compromiso 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).			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Número de eventos y actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable o PRME (Principles for Responsible Management Education).	Se ha participado en 4 actuaciones (ver detalles en http://www.unprme.org/participants/view-participants.php?partid=2498)	SI	
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	
SI			

5.- Revisión de los servicios incluidos en la Carta de 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):	