

CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE EMPRESARIALES

INFORME DE SEGUIMIENTO AÑO 2016-17

INFORME DE SEGUIMIENTO AÑO 2016-2017

1.- Descripción del Centro

Centro responsable: FACULTAD DE EMPRESARIALES

Publicación en BOJA: BOJA nº _195_, _6_ de Octubre _ de 2015

Divulgación:

En la web institucional de la Facultad de Ciencias Empresariales se ha habilitado una sección específica para la divulgación de todo lo referente a la Carta de Servicios, cuyo enlace directo es: https://www.upo.es/fce/contenido?pag=/portal/fce/responsabilidad/Calidad_Centro&menuid=&vE=

Esta sección incluye:

- 1) Carta de Servicios en vigor, que incluye:
 - a. Carta de Servicios original completa (BOJA nº195 de 6 de octubre de 2016).
 - b. Resumen de la Carta de Servicios tras la última revisión.
 - c. Folleto divulgativo.
- 2) Todos los informes de seguimiento emitidos hasta la fecha, incluido éste.

Órgano responsable de la Carta: Decano Facultad de Ciencias Empresariales

Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales

Nombre y Apellidos	Puesto
Jesús Cambra Fierro	Decano
Alvaro López Cabrales	Vicedecano de Estudiantes, Estrategia y Calidad
Rocío Aguilar Caro	Profesora Dra. Departamento de Organización de Empresas y Marketing
Patricia Fuentes Saguar	Profesora Dr. Departamento de Economía, Métodos Cuantitativos e Historia Económica
Juan M. Ramón Jerónimo	Profesor Dr. Departamento de Economía Financiera y Contabilidad.
Elena Mª Delgado Luque	PAS
Pedro S. Infantes Márquez	Estudiante
Alicia Barbero Díaz	Egresada.

Fecha de reunión de seguimiento: _27_/11_/2017_

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 2015-2016	
Medidas propuestas	Informe de Cumplimiento
Asegurar que la información principal de la web está en español e inglés	Se ha diseñado una nueva página web siguiendo esta solicitud de que la información esté en español e inglés. La web está 100% diseñada en formato BETA, de manera que pueda activarse una vez se superen los procesos de acreditación institucional (AUDIT ANECA) previstos por la Facultad.

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

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017			
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
CAMBIADO por ACTIVAR CONTENIDOS BILINGÜES EN LA WEB			
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
1. Número de actualizaciones al mes de la página web. 2. Contenidos bilingües español e inglés en la web (revisión carta de servicios noviembre 2016)	- Septiembre: 18 - Octubre: 24 - Noviembre: 23 - Diciembre: 6 - Enero: 6 - Febrero: 3 - Marzo: 16 - Abril: 4 - Mayo: 5 - Junio: 6 - Julio: 9	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	
NO	La web se actualiza con mucha frecuencia, lo que aconseja un nuevo compromiso vinculado a este servicio de calidad	Asegurar que la información principal de la web está en español e inglés.	
¿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	
NO	Dado que el compromiso cambia, el indicador asociado al mismo también debe cambiar.	Activación de contenidos en inglés en la Web de la Facultad.	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017

Compromiso 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.

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 2016-2017

Compromiso 3: _ Dar respuesta 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 2016-2017

Compromiso 4: _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 %	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
NO	La publicación de la guía debe asegurar que es una gua actualizada	Publicar al menos el 90% de las guas docentes ACTUALIZADAS en la web de la Facultad una semana antes del inicio de curso.

¿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

NO	Debe modificarse el indicador al cambiar el compromiso	Porcentaje de Guías Docentes ACTUALIZADAS de las titulaciones de la Facultad publicadas en la web al menos una semana antes del inicio del curso.
----	--	---

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017

Compromiso 5: _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 % Se encuentran publicados en los informes de seguimiento de los títulos https://www.upo.es/fce/contenido?pag=/portal/fce/responsabilidad/InformeSeguimientoTituloGADE&menuid=&vE= (Ej del caso de ADE)	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 2016-2017

Compromiso 6: _Publicar en la página web de la Facultad los informes de seguimiento anuales de todas las titulaciones de la Facultad

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 % https://www.upo.es/fce/contenido?pag=/portal/fce/responsabilidad/InformeSeguimientoTituloGADE&menuid=&vE= (Ej del caso de ADE) En el caso de GANE se publica informe renovación acreditación.	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 2016-2017

Compromiso 7: _Elaborar y publicar el calendario de horarios 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)	NINGUNA
Fecha de publicación en la web de la Facultad del calendario de horarios.	100 % 23 de mayo se publicaron los horarios generales.	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 2016-2017

Compromiso 8: _Elaborar y publicar el calendario de 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)	NINGUNA
Fecha de publicación en la web de la Facultad del calendario de exámenes.	100 % 22 de julio	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 2016-2017

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)	NINGUNA
Número de visitas, eventos y jornadas con Centros de Enseñanzas Secundarias y Formación Profesional en los que ha participado la Facultad anualmente.	100 % Se han visitado más de 6 centros y dada información de la Facultad en 53 centros de Viernes en la UPO	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
NO	Debe cuantificarse para evaluar el indicador	Presentar la oferta formativa de la Facultad a más Centros por medio de visitas, eventos y jornadas con Centros de Enseñanzas Secundarias y Formación Profesional que el curso anterior.

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES CURSO 2016-2017

Compromiso 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

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador		Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA	
Número de eventos al año dirigidos a la inserción laboral y formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones de la Facultad.		100 % Superan el valor de 4, siendo eventos se organizan en colaboración con el Area de Empleabilidad de la Fundación Universidad Sociedad de la UPO	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 2016-2017

Compromiso 11: _ 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 disponibles dentro del marco de los Programas de Movilidad		100 % Plazas disponibles curso 2015-2016: 312 Plazas disponibles curso 2016-2017: 331 Variación: +19	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 2016-2017			
Compromiso 12: _ Participar en la organización de al menos dos eventos y actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable			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.	100 % Se han organizado 3.	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

¿Debe incluir un nuevo Servicio? (SI/NO): NO

Justificación (en caso de respuesta afirmativa)

Propuesta de nuevo Servicio

Propuesta de Compromiso/s asociados/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 2017-2018

SERVICIO	
1. Proporcionar atención e información actualizada a los distintos/as usuarios/as.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Asegurar que la información principal de la web está en español e inglés.	Activación de contenidos en inglés en la Web de la Facultad.
SERVICIO	
2. Gestionar las respuestas a las reclamaciones y sugerencias llegadas al Buzón de Sugerencias.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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.	Porcentaje de reclamaciones o sugerencias respondidas dentro de los dos días hábiles desde su recepción
SERVICIO	
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.).	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Responder al menos el 90% de las consultas generales en un plazo máximo de dos hábiles desde su recepción.	Porcentaje de consultas generales referidas a la Facultad respondidas dentro de los dos días hábiles desde su recepción.

SERVICIO	
4. Difundir en la web de la Facultad las Guías Docentes de las asignaturas de las distintas titulaciones	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Publicar al menos el 90% de las Guías Docentes en la Web de la Facultad una semana antes del inicio del curso	Porcentaje de Guías Docentes de las titulaciones de la Facultad publicadas en la web al menos una semana antes del inicio del curso.
SERVICIO	
5. Difundir los indicadores de rendimiento de las titulaciones de la Facultad	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Publicar en la página web de la Facultad los indicadores de rendimiento de todas las titulaciones de la Facultad	Porcentaje de titulaciones de la Facultad con los indicadores de rendimiento (ej. tasas de abandono, eficiencia, graduación y rendimiento) publicadas en la web institucional.
SERVICIO	
6. Difundir los informes anuales de los títulos para el Seguimiento de Títulos	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Publicar en la página web de la Facultad los informes de seguimiento anual de todas las titulaciones de la Facultad	Porcentaje de titulaciones de la Facultad con los informes de seguimiento anuales publicadas en la web institucional.

SERVICIO	
7. Elaborar y publicar el calendario de horarios de las titulaciones de la Facultad	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Elaborar y publicar el calendario de horarios de todas las titulaciones al menos una semana antes del inicio del período de matriculación. -	Fecha de publicación en la web de la Facultad de los horarios de las titulaciones.
SERVICIO	
8. Elaborar y publicar el calendario de exámenes de las titulaciones de la Facultad	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Elaborar y publicar el calendario de exámenes de todas las titulaciones al menos un mes antes del inicio del período de exámenes.	Fecha de publicación en la web de la Facultad del calendario de exámenes de todas las titulaciones
SERVICIO	
9. Promover y participar en la organización de eventos dirigidos a la captación de estudiantes	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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.	Número de visitas, eventos y jornadas con Centros de Enseñanzas Secundarias y Formación Profesional en los que ha participado la Facultad anualmente

SERVICIO	
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.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
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	Número de eventos dirigidos a la inserción laboral y formación complementaria de los estudiantes organizados por la Facultad anualmente
SERVICIO	
11. Promover nuevos acuerdos y ampliar los existentes con universidades extranjeras dentro del marco de Programas de Movilidad.	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Incrementar la oferta anual de plazas y universidades disponibles dentro del marco de los Programas de Movilidad.	Variación anual de plazas y universidades disponibles dentro del marco de los Programas de Movilidad con Grados de Economía; Administración y Dirección de Empresas y de Finanzas y Contabilidad.
SERVICIO	
12. Promover actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable	
COMPROMISO/S DE CALIDAD	INDICADOR/ES ASOCIADO/S A LOS COMPROMISOS DE CALIDAD
Participar en la organización de al menos dos eventos y actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable	Número de eventos y actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable, ética en los negocios

