

3. Otras disposiciones

UNIVERSIDADES

Resolución de 19 de julio de 2019, 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 Ciencias Empresariales.

Visto el proyecto de revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla,

R E S U E L V O

1. Aprobar la revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se incorpora como anexo a esta resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente resolución y la revisión de la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Empresariales 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 Ciencias Empresariales tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 19 de julio de 2019.- El Rector, Vicente Carlos Guzmán Fluja.

ANEXO ÚNICO

CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), tiene como propósito facilitar a la comunidad universitaria, y a la sociedad en general información no sólo de los servicios que presta la Facultad de Ciencias Empresariales, sino también de los derechos que poseen en relación con estos servicios, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los niveles de calidad alcanzados, mejorando y fomentando con todo ello la comunicación y la participación. Como consecuencia, la Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Empresariales aportará una información útil tanto para la gestión de los servicios como para la planificación y adopción de nuevas acciones de mejora.

En el marco de la Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales esta Carta es fruto de un trabajo previo de planificación e identificación de procesos orientados a ofrecer unos determinados servicios y a cumplir una serie de compromisos de calidad, estableciendo para ello mecanismos de seguimiento, medición, mejora y obtención de resultados que logren la satisfacción de las personas usuarias.

A) Datos de carácter general.

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la Facultad de Ciencias Empresariales.

La Facultad de Ciencias Empresariales es un centro de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el que se imparten las siguientes titulaciones oficiales:

- Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- Grado en Finanzas y Contabilidad.
- Grado en Análisis Económico.

En el desarrollo de su docencia están implicados los siguientes Departamentos:

- Departamento de Economía Financiera y Contabilidad.
- Departamento de Economía, Métodos Cuantitativos e Historia Económica.
- Departamento de Organización de Empresas y Marketing.
- Departamento de Derecho Público.
- Departamento de Derecho Privado.

I.II. Misión de la Facultad de Ciencias Empresariales.

La Facultad de Ciencias Empresariales pretende ser un Centro de referencia para una formación e investigación de calidad con una clara apuesta por el fomento de la cultura emprendedora, la innovación, la internacionalización y la interacción con agentes e instituciones, favoreciendo la inserción laboral y continuo reciclaje profesional de nuestros estudiantes así como el desarrollo económico y social de nuestro entorno. 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, mandos intermedios y emprendedores de manera que sean capaces de gestionar los complejos retos a los que se enfrentan las empresas y la sociedad en el siglo XXI.

I.III. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

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 Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Empresariales, 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.

I.IV. Formas de colaboración y participación con Facultad de Ciencias Empresariales.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Facultad de Ciencias Empresariales, ya sea de carácter interno –Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y estudiantes– como de carácter externo –egresados/as, empleadores/as y sociedad en general– podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes procedimientos incluidos en el Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que realicen sobre la prestación de servicios (Procedimiento PA07: Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés).

2. A través de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones presentadas en el Buzón de Reclamaciones y Sugerencias de la UPO y de la Facultad de Ciencias Empresariales (Procedimiento PA05: Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones).

También podrán participar en la mejora de la gestión de la Facultad de Ciencias Empresariales mediante su participación en jornadas de puertas abiertas o foros que se organicen al efecto bien por la Facultad de Ciencias Empresariales a petición de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la misma o bien por la propia Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Facultad de Ciencias Empresariales le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Proporcionar atención e información actualizada a los/las 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 correo electrónico (ej. Consulta de horarios, exámenes, directorio, asignaturas, etc.)
4. Difundir en la página web de la Facultad las Guías Docentes Generales 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 Seguimiento de los Títulos de la Facultad.
7. Elaborar y publicar los horarios generales 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/o a la formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones de la Facultad.
11. Fomentar la Movilidad Internacional de los estudiantes de las titulaciones de la Facultad.
12. Promover actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Facultad de Ciencias Empresariales.

a) Normativa sobre la Universidad Pablo de Olavide:

Toda la normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: <http://www.upo.es/portal/impe/web/listadoNormativaGenerico>.

a) Normativa específica:

La normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: <https://www.upo.es/facultad-ciencias-empresariales/es/>.

En el ámbito de la calidad, consultar:

1. Instrucción de la delegación del Rector para la calidad por la que se regula la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
2. Manual de calidad del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales.
3. Manual de procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales.

III. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios.

La Universidad Pablo de Olavide de Sevilla garantiza los derechos de las personas en sus relaciones con la Facultad de Ciencias Empresariales, regulados de forma general en los artículos 13 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Igualmente, se garantiza que el tratamiento de los datos de carácter personal se realizará conforme a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas, en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGG) y en el resto de normativa de aplicación en esta materia, aplicándose las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado.

IV. Reclamaciones y sugerencias.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales dispone de un procedimiento (PA05: Gestión de Incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones) en el que se regula cómo se gestionan las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Facultad de Ciencias Empresariales.

IV.I. Libro de Reclamaciones y Sugerencias.

1. Las personas usuarias de los servicios de la Facultad de Ciencias Empresariales tienen reconocido su derecho a formular incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la misma.

2. El Libro de Reclamaciones y Sugerencias, que comprende el conjunto de sugerencias y reclamaciones presentadas ante la Facultad de Ciencias Empresariales, es un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la misma, ya que permite presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las Reclamaciones y Sugerencias.

Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo cumplimentando la instancia correspondiente ante el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide o vía web, a través del Buzón virtual establecido en la web institucional de la UPO o en la propia web institucional de la Facultad de Ciencias Empresariales (<https://www.upo.es/portal/impe/web/buzon/web>).

IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales llevará el control de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Facultad, así como de las medidas que se planteen para su subsanación. En el plazo máximo de quince días se notificará a quien hizo la reclamación o sugerencia las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

2. Ante reclamaciones relativas a incumplimientos de compromisos de calidad establecidos en esta carta, se actuará conforme a lo consignado en la misma en el apartado C) Medidas de subsanación.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de la Facultad de Ciencias Empresariales, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones: Carretera de Utrera, km. 1. Edificio 2–Antonio de Ulloa, planta baja (41013 Sevilla).
- Teléfonos: Teléfono de Información General: +34 954 977 596.
- Fax: 954 349 149.
- Teléfono de la Facultad de Ciencias Empresariales: +34 954 349 837.
- Dirección de internet: <https://www.upo.es/facultad-ciencias-empresariales/es/>.
- Correo electrónico: decafce@upo.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Facultad de Ciencias Empresariales se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

- En Metro Línea 1: Estación «Pablo de Olavide».
- En autobús desde Sevilla (Tussam, Línea 38).
- En autobús desde Dos Hermanas y desde Montequinto (Los Amarillos, L5).
- En autobús desde Sevilla-Montequinto (Casal, M130).
- En autobús desde Alcalá de Guadaíra (Casal, M123).
- En bicicleta.
- Trenes Regionales de Renfe.

La información sobre el acceso y transporte se encuentra ampliada en el siguiente enlace: <https://www.upo.es/dgie/como-llegar/>.

2. Plano de situación:



Fig. 1. Plano de localización de la Dirección de la Facultad de Ciencias Empresariales

B) Datos derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable.

I. Compromisos de calidad.

I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la Facultad de Ciencias Empresariales recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Asegurar que los contenidos de la página web de la Facultad aparecen en español e inglés.
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 IRSF de la Facultad.
3. Responder al menos el 90% de las consultas generales en un plazo máximo de dos hábiles desde su recepción.
4. Publicar al menos el 90% de las Guías Docentes generales en la página 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 seguimiento de los títulos.

00159795

7. Elaborar y publicar los horarios generales 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 período de exámenes.

9. Participar en visitas y jornadas de Puertas Abiertas para difundir la oferta académica como mínimo en seis centros al año 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/o formación complementaria de los estudiantes de las titulaciones de la Facultad.

11. Garantizar la oferta anual de plazas y universidades 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.

II. Indicadores.

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Facultad de Ciencias Empresariales se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Facultad de Ciencias Empresariales:

1. Activación de contenidos en lengua inglesa en la página web de la Facultad.

2. Porcentaje de reclamaciones o sugerencias respondidas dentro de los dos días hábiles desde su recepción en el Buzón IRSF de la Facultad.

3. Porcentaje de consultas generales referidas a la Facultad respondidas por e-mail dentro de los dos días hábiles desde su recepción.

4. Porcentaje de Guías Docentes generales de las titulaciones de la Facultad publicadas en la web del Centro 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 del Centro.

6. Porcentaje de titulaciones con Informe Anual de Seguimiento publicado en la página web de la Facultad.

7. Fecha de publicación en la página web de la Facultad de los horarios generales de las titulaciones gestionadas o cogestionadas por el Centro.

8. Fecha de publicación en la página web de la Facultad del calendario de exámenes de las titulaciones gestionadas o cogestionadas por el Centro.

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/o formación complementaria de los estudiantes organizados por la Facultad anualmente.

11. Realización de al menos dos acciones informativas anuales sobre los programas de movilidad internacional ofertados y su funcionamiento.

12. Número de eventos y actuaciones encaminadas al fomento de iniciativas sobre educación en gestión responsable

C) Medidas de subsanación.

Los/as usuarios/as 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 dirigido al/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Ciencias Empresariales y como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se recoge la siguiente medida de subsanación consistente en:

- Carta del/de 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.

D) Datos de carácter complementario.

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en información presencial y telefónica en las Oficinas Administrativas de la Facultad de Ciencias Empresariales será:

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

I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 8:00 a 22:00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración Superior.