

## CARTA DE COMPROMISOS DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

### Información general.

La Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información relativa a los servicios que presta, compromisos de calidad, mecanismos de participación activa, y otros datos de interés que redunden en la mejora sistemática del servicio para los clientes y personas usuarias de éste.

### MISIÓN

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla, como Centro de educación superior, tiene como misión la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión, conducente a la obtención de los títulos oficiales que a continuación se relacionan:

- Grado en Administración y Dirección de Empresas
- Grado en Economía.
- Marketing, Investigación y Técnicas de Mercados.
- Doble Grado de Administración y Dirección de Empresas y Derecho.
- Doble Grado en Derecho y Economía.
- Doble Titulación Internacional en Marketing e Investigación de Mercados entre la Universidad de Sevilla y l'Université de Haute –Alsace
- Doble Titulación Internacional “Grado en Administración y Dirección de Empresas” Y “Laurea Magistrale in Internacational Business and Economics (MIBE)”
- Doble Titulación Internacional “Grado en Economía” y Laurea Magistrale en Economics, Finance and International Integration (MEFI)”.
- Máster Universitario en Auditoría y Contabilidad Superior
- Máster Universitario en Consultoría Económica y Análisis Aplicado
- Máster Universitario en Economía y Desarrollo
- Máster Universitario en Estudios Avanzados en Dirección de Empresas
- Máster Universitario en Gestión Estratégica y Negocios Internacionales

El apoyo a la investigación, a la inserción profesional y a la organización de actividades culturales forman parte de esta misión, desarrollada por personas comprometidas con los principios de igualdad, libertad, justicia, solidaridad y pluralismo que inspiran a esta Institución universitaria.

### Formas de colaboración y participación con Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla.

Las personas usuarias de los servicios de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla, pueden participar y colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de:

- Solicitud genérica a través de Registro electrónico [sede.us.es/](http://sede.us.es/)
- Su participación en los órganos de gobierno colegiados y unipersonales previstos en el ordenamiento universitario, según lo establecido en la normativa de aplicación y reglamentos de desarrollo de éstos.
- Expresando sus opiniones en las distintas encuestas que se realicen.
- Accediendo a los sistemas de Quejas y Sugerencias habilitados al efecto

### Normativa

La normativa aplicable en la Universidad de Sevilla se encuentra actualizada en las siguientes direcciones:

- <http://www.us.es/acerca/normativa/index.html>
- <http://servicio.us.es/secgral/reglamentos-generales>

### Quejas, sugerencias y reclamaciones.

Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla, EXPON@us.es

<https://institucional.us.es/exponaus/>

A través de esta herramienta, los/las estudiantes, el personal de la universidad y la ciudadanía en general, disponen de un sistema que les permite exponer cuantas quejas, sugerencias, incidencias, reclamaciones, y felicitaciones deseen relativas a la actividad académica o servicios que presta la Universidad de Sevilla en relación con cualquiera de sus Titulaciones, Centros, Departamentos y Servicios.

## Relación de procesos de Administración y Servicios de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

UN20-PE04. Medición, Análisis y Mejora  
UN20-PC02. Admisión y matriculación  
UN20-PC03. Orientación al estudiante  
UN20-PC04. Planificación y desarrollo de la enseñanza  
UN20-PC05. Gestión y Revisión de las Prácticas externas  
UN20-PC06. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes  
UN20-PC07. Gestión Trabajo Fin de Estudios  
UN20-PC08. Gestión de la evaluación de los aprendizajes  
UN20-PC11. Información pública  
UN20-PA01. Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias  
UN20-PA02. Gestión de los recursos materiales  
UN20-PA03. Gestión de los servicios  
UN20-PA04 Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés.  
UN20-PA05. Gestión del personal de Administración y Servicios  
UN20-PA06. Diseño y ejecución de planes de contingencia

La gestión de los procesos relacionados con los Recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado se realiza por las siguientes Unidades:

### Administración / Secretaría:

- Administración General
- Administración Secretaría
- Gestión de alumnos y alumnas
- Gestión económica
- Gestión Ordenación Académica
- Gestión Prácticas en Empresas
- Gestión movilidad estudiantes

### Conserjería:

- Información al público

### Aulas Tics:

- Gestión de las Aulas Docencia
- Mantenimiento de la página web

### Medios audiovisuales

- Gestión Medios audiovisuales Salones Actos
- Gestión de los medios audiovisuales de las aulas.

### Biblioteca

- Gestiona un entorno de información en continua evolución para contribuir al aprendizaje, la investigación y la innovación en la Universidad.

## Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios.

Derechos de los administrados en su relación con la Administración y su regulación por la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
- Conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que se sea parte.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Obtener una orientación positiva.
- Obtener de la Universidad información y orientación para su formación académica y profesional.
- Conocer los planes de estudios, los programas, bibliografía básica, criterios de evaluación, profesorado, horarios tanto de clases como de tutorías, y calendario de exámenes previstos en cada asignatura en el período de matrícula.
- Recibir información sobre becas y ayudas al estudio, en especial las que pueda otorgar la Universidad, así como, formar parte de las comisiones, que las otorguen.  
<https://www.us.es/estudiar/becas-ayudas>
- Respetar el patrimonio de la Facultad y hacer un correcto uso de sus instalaciones, equipos y recursos.
- Evitar en todos momento cualquier comportamiento que interfiera en los derechos de las demás personas usuarias
- Cumplir con la normativa Covid19 y las Instrucciones elaboradas por el Servicio de Prevención de la Universidad de Sevilla

## Datos Complementarios

Para contactar con los distintos servicios de la FCEYE, las personas interesadas, como clientes internos/ externos, podrán dirigirse a:

Conserjería 954 55 75 15

Aula de Informática 954 55 71 91

Correo electrónico: [sececo@us.es](mailto:sececo@us.es)

<https://fceye.us.es/>

Secretaría 954 55 75 08

Biblioteca 954 55 16 80

Horario de Secretaría: <https://fceye.us.es/secretaria/horarios>

Planos de la facultad <https://fceye.us.es/la-facultad/espacios-y-recursos/relacion-de-espacios-y-recursos>

## Medios Transporte público

Dirección: Avda. Ramón y Cajal, 1. 41018 Sevilla

Metro. Línea 1

TUSSAM. Líneas C1, C2, 5, 22, 25, 26, 70, A5 LE

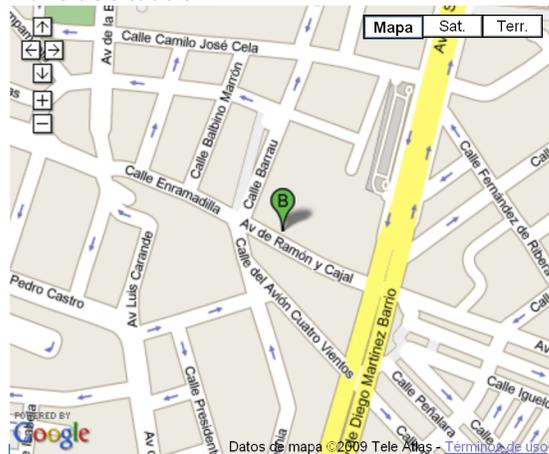
SEVICI. Estaciones cercanas:

Estación nº 122 - Calle Enramadilla - Aprox. C/ Balbino Marrón.

Estación nº 124 - Calle Enramadilla - Aprox. C/ Barrau.

Estación nº 125 - AVDA. San Francisco Javier - Aprox. Avda de Ramón y Cajal.

## Plano de situación:



## Otros servicios

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales dispone de 5 espacios de estudio (incluida 1 Sala de estudio 24 horas) con distinta funcionalidad y capacidad para 483 estudiantes.

- Servicio de Reprografía y Papelería.
- Servicio de restauración (comedor, cafetería).
- Aula comedor de libre disposición por los/las estudiantes.

## DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE.

### Compromisos de calidad.

La relación de servicios recogidos en esta Carta de Compromisos se prestará y reconocerá conforme a los siguientes compromisos de calidad.

### Los plazos establecidos se contabilizan en días hábiles en periodo

**lectivo.** UN20-PC011. Actualización continua información página web

UN20-PA03. Disponibilidad Certificado Académico Personal: 5 días

UN20-PA02. Resolución de las solicitudes de reserva de espacios: 1 día

UN20-PC07. Comunicación al estudiante adjudicación Departamento TFG: 5 días desde cierre matrícula.

UN20 PC05. Respuesta a consultas de prácticas en empresas por correo: 2 días

UN20 PC06. Respuesta a consultas de estudiantes de movilidad por correo: 2 días

UN20-PA01. Resolución de quejas y sugerencias: 4 días.

UN20-PA02. Tramitación de partes de mantenimiento correctivos: Mismo día

UN20-PA02. Tramitación de incidencias recogidas en los partes de clase: 1 día

UN20-PA04. Realizar al menos 2 veces al año una campaña de sensibilización en el ahorro de energía y consumibles.

UN20-PA03. Análisis, revisión y actualización anual de los procesos gestionados por la Unidad.

UN20-PA04. Incrementar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés con el Personal de Administración y Servicios en los resultados de la Encuestación de satisfacción con el Título.

