

CARTA DE COMPROMISOS DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Política y Objetivos Estratégicos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla, en tanto centro universitario público, se configura como uno de los principales centros de enseñanza de estudios de economía y empresa del país y aspira a elevar su posicionamiento a nivel internacional.

Dada su naturaleza de administración pública, realiza el servicio público de la educación superior relacionado con las titulaciones adscritas al mismo mediante la docencia, el estudio y la investigación. Su misión fundamental consiste en proporcionar una formación de Grado y Posgrado dirigida a la transformación y progreso social, mediante la excelencia y a la internacionalización, garantizando una oferta académica en el campo de las Ciencias Sociales y Jurídicas. Dicha oferta se orienta a la formación de titulados como profesionales críticos y rigurosos, a facilitar su empleabilidad y a contribuir al desarrollo económico y social y a la sostenibilidad del entorno, acorde con las necesidades y expectativas de sus principales agentes implicados y de la sociedad en general.

Mapa de Procesos. Aprobada en Junta de Centro (Versión 4): 03/06/2024

https://fceye.us.es/sites/economicas/files/contenido/calidad/comisionescalidad/Mapa%20de%20Procesos%20FCEYE_v04_%202024.pdf

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.

..

Grados

- Grado en Administración y Dirección de Empresas
- Grado en Administración y Dirección de Empresas
- Grado en Economía.
- Marketing, Investigación y Técnicas de Mercados.

Dobles Grados

- Doble Grado de Administración y Dirección de Empresas y Derecho.
- Doble Grado en Derecho y Economía.
- Doble Grado en Administración de Empresas y Finanzas y Contabilidad

Titulaciones Internacionales

- 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)”.
- Doble Grado Internacional en Marketing

Másteres

- 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
- Máster Universitario en Marketing e Investigación de Mercado

Doctorados

- Programa de Doctorado en Ciencias Económicas, Empresariales y Sociales
- Programa de Doctorado 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:

- Sede Electrónica de la Universidad de Sevilla
<https://sede.us.es/opencms/system/modules/sede/index>
- 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.

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/index.php>

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.

Normativa

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

Normativa Universitaria: <https://sacu.us.es/norm-univ>

Normativa no Universitaria: <https://sacu.us.es/norm-no-univ>

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

UN20-PC02. Admisión y matriculación

UN20-PC03. Orientación al estudiante

UN20-PC04. Planificación y desarrollo de la enseñanza

UN20-PC05. Gestión de las Prácticas externas

UN20-PC06. Gestión de la movilidad de los estudiantes

UN20-PC07. Gestión de los TFG/TGM

UN20-PC08. Evaluación de los aprendizajes

UN20-PC11. Gestión de la información pública

UN20-PC12. Medición, Análisis y Mejora

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

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 gestión de Centro

- Jefa de Secretaría
- Responsable Unidad gestión económica
- Responsable Unidad apoyo Órganos Gobierno
- Responsable de alumnos/as
- Gestión de estudiantes
- Gestión Ordenación Académica
- Gestión Prácticas en Empresas
- Gestión movilidad estudiantes

Conserjería:

- Planificar, supervisar y/o detectar necesidades
- Atención al usuario
- Control de acceso al centro (Llaves, autorizaciones)
- Gestión de la información de reservas de espacios.
- Gestión de correos
- Gestión de incidencias
- Apoyo a la organización y desarrollo de actividades universitarias.
- Gestión medioambiental
- Gestión Plan de emergencias.

Aulas Tics:

- Apoyo a la docencia
- Planificación y detección de necesidades
- Atención al Usuario.
- Gestión de las Aulas Docencia
- Gestión de reservas de los espacios de aprendizaje
- Administración de la página web de la Facultad
- Asesoramiento informático a otras unidades del centro

Medios audiovisuales

- Apoyo a la docencia
- Planificación y detección de necesidades

- Atención al usuario
- Gestión de los medios audiovisuales de las aulas.
- Gestión Medios audiovisuales Salones Actos
- Grabación y retransmisión en Streaming de Actos Académicos
- Gestiona un entorno de información en continua
- evolución para contribuir al aprendizaje, la
- investigación y la innovación en la Universidad

Biblioteca

<https://bib.us.es/economicas/>

- -

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/a.

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 todo momento cualquier comportamiento que interfiera en los derechos de las demás personas usuarias.

Cumplir con la normativa 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:

Página web: <https://fceye.us.es/>

Conserjería 954 55 75 15

Secretaría 954 55 75 08

Aula de Informática 954 55 71 91

Correo electrónico: sececo@us.es

Biblioteca 954 55 16 80

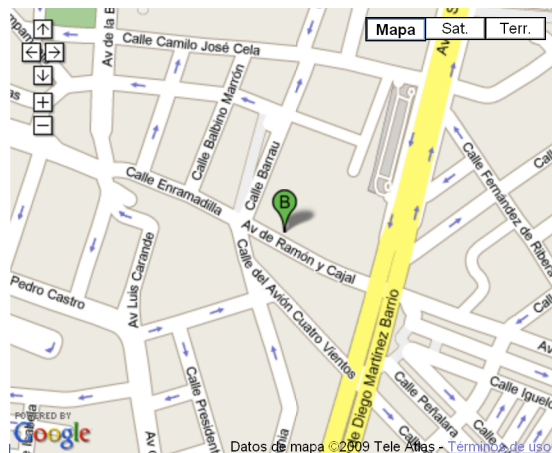
Horario de Secretaría: <https://fceye.us.es/secretaria/horarios>

Planos de la facultad;

https://fceye.us.es/sites/economicas/files/contenido/facultad/planos_facultad.pdf

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

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.

UN20-PC011. Actualización continua información página web

UN20 PC05. Realizar 3 convocatorias anuales con nº de prácticas igual o superior a la demanda de los estudiantes.

UN20 PC06. Gestionar los certificados de notas de los estudiantes de movilidad en un plazo de 15 días, una vez esté toda la documentación correcta.

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

UN20-PA01. Resolución de quejas, sugerencias, Felicitaciones: 3 días.

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

UN20-PA02. Tramitación de partes de mantenimiento preventivos y correctivos desde su detección o comunicación: No superior a 1 día.

UN20-PA02. Tramitación de incidencias producidas en el desarrollo de las clases, detectadas por e PTGAS o comunicadas por el PDI: No superior a 1 día.

UN20-PA03. Emisión de certificaciones académicas oficiales en un plazo no superior a tres días hábiles, desde la solicitud y abono de las tasas correspondientes.

UN20-PA03. Comunicar a la dirección de correo electrónico facilitada por el egresado la disponibilidad del título, para su retirada, en un plazo de 2 días desde su registro en el centro

UN20-PC12. 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.

Los plazos establecidos se contabilizan en días hábiles en periodo lectivo.