

CARTA DE SERVICIOS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES



**UNIVERSIDAD
DE BURGOS**

Marzo 2012



Contenido

Identificación de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta	4
Misión de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	5
Visión de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	6
Servicios que presta	7
Información de contacto	9
Normativa reguladora de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	10
Derechos y obligaciones del usuario del Servicio.....	11
Compromisos de calidad	12
Indicadores para el seguimiento de compromisos	14
Medios para dar a conocer la carta.....	16
Medidas de subsanación o compensación.....	17
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones	18
Formas de participación de los usuarios.....	19
Información adicional.....	20
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia	21



Identificación de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Los servicios recogidos en la presente Carta son prestados por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Burgos.

El Equipo de Dirección de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, responsable de esta Carta de Servicios, será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.



Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha procurado desde su creación promover un servicio de calidad y convertirse en una organización excelente, tanto para sus alumnos como para el profesorado y el personal de administración y servicios que desarrolla su actividad profesional en dicha Facultad, así como para cualquier otra persona que tenga relación la misma.

La definición y puesta en práctica de la Carta de Servicios en esta Facultad se ha tomado como un medio para mejorar continuamente el servicio prestado a nuestros usuarios, para comunicar los servicios que se ofrecen y los compromisos que se asumen, procurando con la colaboración de todas las personas de la Facultad que no se limite a una mera declaración de intenciones.

Esta Carta de Servicios sigue las pautas establecidas por la Norma UNE 93200:2008-*Cartas de Servicios-Requisitos*, y por la Guía elaborada por la UBU a tal efecto.



Misión de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Burgos tiene como misión fundamental proporcionar una formación de Grado y Posgrado dirigida hacia la excelencia y la internacionalización, garantizando una oferta académica que facilite la inserción laboral de sus titulados y sea acorde con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y de la sociedad en general. Formamos a futuros profesionales capaces de organizar, gestionar, y dirigir en los diferentes ámbitos de las empresas y organizaciones y mejoramos la capacitación de los profesionales, estudiantes y profesores.



Visión de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Ser uno de los mejores referentes en el ámbito de la economía y la empresa en nuestro entorno, proporcionando buena formación y posibilidades de acceso al mercado.

Conseguir que los profesionales se dirijan a la Facultad en busca de colaboración para mejorar sus procesos de gestión, administración, marketing y logística.

Adaptación continua a los diferentes planes educativos que se pongan en marcha, como el EEES.



Servicios que presta

1. Información y atención al usuario:

- Punto de información de la Facultad
- Secretaría de alumnos
- Secretaría de decanato
- Web de la Facultad
- Tablones de anuncios del hall principal de la planta baja
- Intranet de la Facultad (información de acceso al profesorado y PAS autorizado)

2. Docencia: supervisión, planificación y coordinación (distribución de grupos por curso, asignación de aulas, horarios, calendario de exámenes,...) de la actividad docente en:

- Grado de Administración y Dirección de Empresas (ADE)
- Grado de Finanzas y Contabilidad (FICO)
- Grado de Turismo
- Máster en Administración de Empresas (MBA)
- Máster en Investigación en Economía de la Empresa: interuniversitario compartido con Valladolid, León y Salamanca (coordinadora)
- Máster en Cooperación Internacional para el Desarrollo interuniversitario compartido con León, Salamanca y Valladolid (coordinadora)

3. Relaciones exteriores para alumnos de la Facultad:

- Prácticas en empresas
- Movilidad nacional e internacional

4. Organización de conferencias, seminarios, jornadas y otros eventos relacionados con la economía y la empresa en colaboración con diferentes instituciones.

5. Gestión académica de Estudiantes (matrícula, convalidaciones y reconocimientos, adaptaciones, expedición de certificados, tramitación de títulos).



6. Puesta a disposición de las instalaciones de acceso libre para el alumnado (salas de estudio, aulas de informática, delegación de estudiantes).

7. Mantenimiento del material docente (ordenadores, pizarras, micrófonos, iluminación,...) ubicado en el centro, y del de las instalaciones de acceso libre para el alumnado.

8. Alquileres y/o cesión de espacios para la organización de cursos, eventos, jornadas, conferencias de diferentes empresas y organismos.



Información de contacto

- *Direcciones postales*

Universidad de Burgos
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
C/ Parralillos s/n
09001 – Burgos
Tlfn. 947 258950, fax: 947258956

- *Direcciones electrónicas*

Información: infoeconomicas@ubu.es
Secretaría de Alumnos: secretaria.cee@ubu.es
Secretaría del Decano/a: emp@ubu.es



- *Líneas de autobuses urbanos:*

Línea 5

<http://www.aytoburgos.es/movilidad-y-transporte/mapa-lineas-autobus/b-pilar-g3-por-rio-vena>

Línea 7

<http://www.aytoburgos.es/movilidad-y-transporte/mapa-lineas-autobus/barrio-pilar-polideportivo-talamillo-por-rio-vena>

Línea 23

<http://www.aytoburgos.es/movilidad-y-transporte/mapa-lineas-autobus/pza-mio-cid-parralillos>

Línea 39

<http://www.aytoburgos.es/movilidad-y-transporte/mapa-lineas-autobus/b-pilar-g3-pozanos>

Otras líneas: línea 80, línea 12, línea 3,...

<http://www.aytoburgos.es/movilidad-y-transporte/como-llegar/autocar/paradas-de-las-lineas-de-transporte-metropolitano-en-burgos-ciudad-e-intermodalidad-c>

- *Horario de atención al usuario*

Información: de 8:15 a 21:30
Secretaría de Alumnos: de 9:00 a 14:00
Secretaría del Decano/a: de 9:00 a 14:00

- *Medios y lugares de atención al público.*

Información: Hall principal de la planta baja.
Secretaría de Alumnos: Pasillo de acceso a despachos de la planta baja.
Secretaría del Decano/a: Hall principal de la segunda planta.



Normativa reguladora de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

La Universidad de Burgos cuenta en su página web con un apartado de Normativa donde se recogen los textos más destacados que afectan a la Institución:

<http://www.ubu.es/es/acceso-directo/normativa>

Normativa vigente a destacar aplicable a los servicios de la carta.

- Reglamento de Evaluación (versión refundida tras incorporar la modificación aprobada en CG de 18/07/11)

http://www.ubu.es/ubu/cm/ubu/tkContent?pgseed=1238591151243&idContent=112364&locale=es_ES&textOnly=false

- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

<http://www.ubu.es/es/ees/titulos-oficiales-adaptados-ees-ubu-rd-1393-2007/normativa-relativa-titulos-adaptados-ees/2-titulos-grado/legislacion-nacional/rd-1791-2010-30-diciembre-aprueba-estatuto-estudiante-unive>

- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

<http://www.ubu.es/es/acceso-directo/normativa/ordenacion-academica-extension-universitaria/normativa-academica/normativa-gestion-academica/normativa-caracter-general/real-decreto-1393-2007-29-octubre-boe-30-10-2007>

- RD 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios

<http://www.ubu.es/es/ees/titulos-oficiales-adaptados-ees-ubu-rd-1393-2007/normativa-relativa-titulos-adaptados-ees/2-titulos-grado/legislacion-nacional/rd-1707-2011-18-noviembre-regulan-practicas-academicas-exte>

- Normativa Específica de Reconocimiento de Créditos ECTS en Programas de Movilidad Internacional (Erasmus y no Erasmus)

<http://www.ubu.es/fccee/es/normativa-especifica-reconocimiento-creditos-ects-programas>



Derechos y obligaciones del usuario del Servicio

Derechos:

- Recibir información completa sobre las condiciones del servicio y el desarrollo del mismo, así como el asesoramiento personalizado cuando sea preciso.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Conocer la identidad del personal que tramita los procedimientos en los que sean parte.
- Expresar su opinión acerca del servicio y a presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea parte interesada.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en la Facultad, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Obligaciones:

- Hacer un uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos de la Facultad.
- Cumplir con las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Facultad.
- Colaborar con los servicios de la Facultad para mantener el correcto funcionamiento de los mismos, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar su desarrollo. A este fin, deberán guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y el personal de la Facultad.
- Abstenerse de utilizar servicios o realizar prestaciones para los que no esté autorizado.
- Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.



Compromisos de calidad

Servicios	Compromisos de Calidad	Indicadores Asociados
Servicio 1. Información y atención al público.	Revisar semanalmente los tabloneros de anuncios. Revisar mensualmente la información de la web. Revisar mensualmente la información de la intranet. Responder a consultas en un máximo de 2 días laborables.	I1. Información Hall. I2. Información Web. I3. Información Intranet. I4. Consultas servicio Información. I5. Consultas secretaría alumnos. I6. Consultas secretaría decanato.
Servicio 2. Supervisión, planificación y coordinación docente.	Publicar los horarios de clase una semana antes del inicio de la matriculación. Publicar las fechas de exámenes una semana antes del inicio de la matriculación. Supervisar el correcto desarrollo de las titulaciones de la Facultad al menos una vez al año.	I1. Horarios clase en la web I2. Fechas exámenes en la web (ordinarios). I3. Autoinformes realizados /Autoinformes previstos.
Servicio 3. Relaciones exteriores (prácticas y movilidad).	Proporcionar prácticas en empresas para los alumnos que cumplan los requisitos. Proporcionar movilidad internacional en destinos cuyo idioma obligatorio sea inglés, francés o alemán. Proporcionar movilidad nacional.	I1. Prácticas en empresas. I2. Movilidad internacional. I3. Movilidad nacional.
Servicio 4. Organización de conferencias.	Promover al menos un evento con cada organización con la que se tenga suscrito un convenio.	I1. Organización de eventos.



Servicios	Compromisos de Calidad	Indicadores Asociados
Servicio 5. Gestión académica de estudiantes.	Proporcionar diferentes medios (correo postal, e-mail, teléfono,...) para realizar los trámites necesarios en el servicio de gestión académica.	I1. Medios de gestión académica.
Servicio 6. Disposición de instalaciones de acceso libre.	Tener disponible un aula de estudio todos los días de apertura del centro. Tener disponible un aula de informática de libre acceso con los medios necesarios para la realización de trabajos (*).	I1. Apertura Salas Estudio. I2. Recursos aula de informática.
Servicio 7. Mantenimiento del material docente e instalaciones de acceso libre.	Tramitar las incidencias relacionadas con el material docente en un máximo de 2 días laborables.	I1. Mantenimiento de material
Servicio 8. Alquileres / cesión de espacios.	Facilitar presupuestos de diferentes espacios para el uso en eventos no organizados por la Facultad en un máximo de 5 días laborables.	I1. Alquileres espacios

(*) El horario de apertura del aula de informática estará condicionado al horario del becario/personal responsable de la misma.



Indicadores para el seguimiento de compromisos

Una de las principales ventajas que aporta la puesta en marcha de esta Carta de Servicios es el seguimiento a que se someten los compromisos definidos.

El establecimiento de una serie de indicadores nos permite medir el rendimiento de la Facultad y comprobar si el resultado de las actividades se está ajustando a los estándares definidos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CALCULO	FRECUENCIA CALCULO	RECOGIDA DATOS (RESPONSABLE Y FRECUENCIA)
Información Hall	Revisiones realizadas / Revisiones previstas	100%	Jefa del servicio de información	Semestral	Personal de información – semanal
Información Web	Revisiones realizadas / Revisiones previstas	100%	Secretaria del decano	Semestral	Secretaria del decano - mensual
Información Intranet	Revisiones realizadas / Revisiones previstas	100%	Secretaria del decano/a	Semestral	Secretaria del decano/a - mensual
Consultas servicio Información	Consultas atendidas en menos de 2 días laborables/ Consultas atendidas (*)	100%	Jefe del servicio de información	Semestral	Personal de información - mensual
Consultas secretaría alumnos	Consultas atendidas en menos de 2 días laborables/ Consultas atendidas (*)	100%	Jefa de la secretaría de alumnos	Semestral	Personal de Información - mensual
Consultas secretaría decanato	Consultas atendidas en menos de 2 días laborables/ Consultas atendidas (*)	100%	Secretaria del decano/a	Semestral	Secretaria del decano - mensual
Horarios clase en la web	a) N° publicados / N° total de grados y másteres b) Días de retraso(**)	100% ≤1	Secretaria del decano	Semestral	Secretaria del decano - semestral
Fechas exámenes en la web (***)	a) N° publicados/ N° total de grados y másteres b) Días de retraso (**)	100% ≤1	Secretaria del decano	Semestral	Secretaria del decano - semestral
Seguimiento titulaciones	Autoinformes realizados / Autoinformes previstos	100%	Coordinador/a de calidad	Anual	Coordinador/a de calidad - anual



NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CALCULO	FRECUENCIA CALCULO	RECOGIDA DATOS (RESPONSABLE Y FRECUENCIA)
Prácticas en Empresas	Alumnos en prácticas/ solicitudes favorables	100%	Vicedecano/a responsable de prácticas en Empresas	Semestral	Vicedecano/a responsable de prácticas en empresas - semestral
Movilidad internacional	Alumnos a los que se les concede la movilidad / solicitudes que cumplen los requisitos en destinos cuyo idioma obligatorio sea inglés, francés o alemán.	≥80%	Vicedecano/a responsable de movilidad	Semestral	Vicedecano/a responsable de movilidad
Movilidad nacional	Plazas ofertadas - plazas concedidas	≥0	Vicedecano/a responsable de movilidad	Semestral	Vicedecano/a responsable de movilidad
Organización de conferencias	Nº de eventos organizados por cada colaborador	≥1	Secretaria del decano/a	Semestral	Secretaria del decano/a - semestral
Medios de gestión académica	Medios de gestión diferentes	≥2	Secretaría de alumnos	Semestral	Secretaría de alumnos - mensual
Apertura Salas Estudio	Días no disponibles/días de apertura del centro	≤ 5%	Personal de Información	Semestral	Personal de información - cuando se produzca la no disponibilidad
Recursos aula de informática	Respuestas afirmativas/ Encuestas contestadas	≥85%	Becario/ Personal de información	Semestral	Becario/Personal de información - mensual (*)
Mantenimiento de material	Tramitaciones en 2 días laborables o menos/ tramitaciones totales	100%	Personal de Información	Semestral	Personal de información - mensual
Alquileres espacios	Respuesta de disponibilidad y presupuesto en un máximo de 5 días laborables / Solicitudes de espacios	100%	Secretaría de alumnos		Secretaría de alumnos - cuando suceda

Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos. El resultado del seguimiento de los compromisos se comunicará interna y externamente a través de la página web de la Facultad.

(*) Consultar condiciones de muestreo en el Documento de Trabajo para la Elaboración de la Carta de Servicios disponible en la intranet.

(**) En caso de no cumplirse la fórmula a) se informará sobre el resultado de la b).

(***) Los extraordinarios fin de carrera se programan una vez conocido el número de alumnos y los exámenes que en cada caso han de realizar.



Medios para dar a conocer la carta

La carta de servicios tendrá un lugar destacado en la página web del centro de forma que todo el que esté interesado pueda acceder a la misma.

El contenido de esta Carta de Servicios, así como la información recabada durante su elaboración y posteriores revisiones, estarán disponibles en la intranet de la Facultad. Dicha información y la propia Carta estarán disponibles en la intranet.

La Carta de Servicios se aprobará en Junta de Facultad en la primera reunión que se celebre tras su revisión definitiva por el Equipo Decanal y la Comisión de Calidad del Centro. Una copia de la misma se remitirá por correo electrónico al profesorado de la Facultad.

Se informará al alumnado de la disponibilidad de la misma en la web mediante correo electrónico.



Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por la Facultad no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación a través del procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones disponible en el apartado de calidad de la web (<http://www.ubu.es/fccee/es/calidad/incidencias-sugerencias-quejas-reclamaciones>).

Una vez analizada la reclamación, si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta el/la Decano/a reenviará el documento al responsable de cada uno de los estudios a los que afecte o al departamento o servicio afectado, quienes realizarán las gestiones necesarias y, en su caso, tomarán las medidas oportunas o propondrán al Decano/a la adopción de decisiones, si es que éstas exceden de sus competencias. A este efecto, si el Vicedecano o Coordinador del Máster ó del Doctorado lo consideran conveniente, tratarán previamente el asunto en la Comisión de Título respectiva. Si el comentario, sugerencia, queja o reclamación hace referencia al funcionamiento general de la Facultad, el Equipo de Dirección del Centro será el responsable de su gestión, pudiendo derivar la misma a la propia Junta de Facultad o a alguna de sus Comisiones. Si el asunto a tratar así lo aconsejara, el Decano/a podrá requerir a los responsables de la tramitación del comentario, sugerencia, queja o reclamación la confidencialidad durante todo el procedimiento de la identidad de la persona que presenta el escrito, especialmente en el caso de alumnos/as. El Decano/a comunicará al interesado las medidas adoptadas.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

La Facultad dispone de un procedimiento para recoger las felicitaciones, incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones en el apartado de calidad de la web (<http://www.ubu.es/fccee/es/calidad/incidencias-sugerencias-quejas-reclamaciones>).

Las incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas serán analizadas por el Decano/a de la Facultad con la persona o personas directamente involucradas en el servicio, con objeto de identificar posibles mejoras en su prestación. Las quejas y reclamaciones serán respondidas de forma personalizada en un plazo máximo de 5 días laborables, siempre que el usuario haya facilitado sus datos de contacto. El procedimiento completo a seguir se encuentra en la dirección arriba indicada.



Formas de participación de los usuarios

Los usuarios pueden proponer mejoras en los servicios de la Facultad y/o en los contenidos de esta Carta mediante el sistema propuesto para recoger las incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones en el apartado de calidad de la web (<http://www.ubu.es/fccee/es/calidad/incidencias-sugerencias-quejas-reclamaciones>).

Para determinados servicios está previsto además el paso de encuestas de forma periódica (evaluación docente, recursos del aula de informática,...).



Información adicional

En la página web de la Facultad (<http://www.ubu.es/fccee/es>) existen tres apartados con información de interés que son los siguientes:

- Destacados
- Eventos
- Más información

En este último se puede acceder a información sobre cátedras y convenios de colaboración en los que interviene la Facultad.



Fecha de entrada en vigor y período de vigencia

Esta carta de servicios fue elaborada por los miembros de la Comisión de Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en el primer cuatrimestre de 2012.

Su contenido fue revisado por el Equipo Decanal el 20 de Marzo y ratificado por la Junta de Facultad el 23 de marzo.

La Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos aprobó la Carta el 3 de abril de 2012.

El cumplimiento de los compromisos asumidos en este documento se revisa periódicamente a través del seguimiento de los indicadores establecidos, tal como se detalla en el apartado “Indicadores para el seguimiento de compromisos” y a través del análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas.

Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.

El contenido de la Carta se revisa cada dos años con objeto de comprobar que los servicios definidos, los compromisos asumidos y los indicadores que permiten realizar su seguimiento se corresponden con la realidad del servicio ofrecido por la Facultad.

En el caso de que se produzca una modificación sustancial de los servicios a prestar o de cualquier otra información incluida en la presente Carta de Servicios, se procederá a actualizar su contenido.

La metodología a utilizar en la revisión es similar a la seguida durante su elaboración.