



## ANEXO

### CARTA DE SERVICIOS DE DEPARTAMENTOS UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA

#### PRÓLOGO

La Carta de Servicios de Departamentos Universitarios 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.

Como consecuencia de lo anterior, los responsables adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta sea aplicado por todas las personas de Departamentos Universitarios.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

##### I.I. Datos identificativos de Departamentos Universitarios de la Universidad de Sevilla.

Departamentos Universitarios de la Universidad de Sevilla es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente de DEPARTAMENTOS de la Universidad de Sevilla.

##### I.II. Misión de Departamentos Universitarios.

Los Departamentos son unidades que coordinan las enseñanzas de las distintas áreas de conocimiento, de acuerdo con los Planes de Estudios y la Organización Docente relativa a los mismos.

El Personal de Administración y Servicios de los Departamentos de la Universidad de Sevilla, está formado por profesionales que, de forma eficaz y eficiente, se encargan de la gestión, administración y prestación de los servicios necesarios para contribuir, de forma continuada a la consecución de los objetivos propios y a la mejora continua del Departamento.

##### I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Vicerrectorado de Docencia es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de las Cartas de Servicios de la Universidad de Sevilla, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta a Departamentos Universitarios de la Universidad de Sevilla.

##### I.IV. Formas de colaboración y participación con Departamentos Universitarios de la Universidad de Sevilla.

Las personas usuarias de Departamentos Universitarios de la Universidad de Sevilla, ya sean de carácter interno o externo, pueden participar y colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de:

- 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.

##### II. Servicios prestados.

##### II.I. Relación de Servicios que presta Departamentos Universitarios

Apoyo administrativo al desarrollo de la actividad docente e investigadora, cumplimentación, seguimiento y actualización del Plan de Asignación del Profesorado, gestión del informe sobre convalidaciones de las asignaturas, gestión de tesis doctorales, propuestas de contratación de persona, concursos de acreditación, comisiones de servicios, permisos y licencias, gestión para la propuesta de nombramientos de Asistentes Honorarios, alumnos

internos y Becas de Investigación.

Gestión administrativa y económica, apoyo a los órganos de Dirección del Departamento, planificación, gestión y ejecución del presupuesto del Departamento.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Departamentos Universitarios de la Universidad de Sevilla.

General:

- Constitución Española, de 27 de diciembre, (BOE nº 311, de 29 de diciembre de 1978).
- L.O. 2/2007, de 19 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, (BOE nº 68, de 20 de marzo de 2007).
- L.O. 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, (BOE nº 307, de 24 de diciembre de 2001); modificada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril, (BOE nº 89, de 13 de abril de 2007).
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades, (BOJA nº 251, de 31 de diciembre de 2003).
- Decreto 324/2003, de 25 de noviembre, de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía, por el que se aprueba el Estatuto de la Universidad de Sevilla, (BOJA nº 10, de 16 de enero de 2004); adaptado por el Decreto 16/2008, de 29 de enero, (BOJA nº 22, de 31 de enero de 2008).

Normativa Administrativa Básica:

- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de impulso de la Sociedad de la Información, (BOE nº 312, de 29 de diciembre de 2007).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, (BOE nº 150, de 23 de junio de 2007).
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, sobre Normas reguladoras de Firma Electrónica, (BOE nº 304, de 20 de diciembre de 2003).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regula los Servicios de Información administrativa y Atención al ciudadano, (BOE nº 55, de 4 de marzo de 1996).
- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía por el que se establece las Medidas organizativas para los servicios de atención directa a los ciudadanos, (BOJA nº 136, de 26 de octubre de 1995).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, (BOE nº 285, de 27 de noviembre de 1992); modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, (BOE nº 12, de 14 de enero de 1999).

Normativa Básica de aplicación transversal:

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal, (BOE nº 17, de 19 de enero de 2008).
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, (BOJA nº 247, de 18 de diciembre de 2007).
- L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad efectiva de mujeres y hombres, (BOE nº 71, de 23 de marzo de 2007).
- L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999).

Específica:

- Reglamento de Funcionamiento de cada Departamento.
- Acuerdo 1/CU de 19-3-09, por el que se aprueba el Reglamento General de Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla.
- Acuerdo Único/CU 5-2-09, por el que se aprueba el Reglamento General de Actividades Docentes de la Universidad de Sevilla.
- Acuerdo 3.2/C.G. 9-5-05, por el que se aprueba el Reglamento para la Elaboración de los Planes de Asignación de

Profesorado a los Planes de Organización Docente.  
- Normativa de Gestión del Gasto de la Universidad de Sevilla.

III. Derechos de las personas usuarias de los servicios.  
III.I. Derechos de las personas usuarias en general.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Además, se garantiza:

8. El acceso a los servicios disponibles de tramitación telemática como garantía de cumplimiento de la normativa de aplicación.
9. La igualdad de oportunidades y el acceso a todos los servicios a las personas con discapacidad, mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización.
10. El impulso de las políticas de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
11. La confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
12. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
13. Conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que se sea parte.
14. Derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas.

Además, cuando se trate de alumnos y alumnas:

15. Obtener de la Universidad información y orientación para su formación académica y profesional.
16. 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 periodo de matrícula. Los estudiantes tendrán acceso a dicha información en soporte impreso y virtual.
17. Recibir información sobre todo tipo de becas y ayudas al estudio, en especial las que pueda otorgar la Universidad, así como, formar parte de las comisiones, que las otorguen.
18. Beneficiarse, de acuerdo con las normativas específicas, de becas, ayudas y exenciones que favorezcan el acceso al estudio y a la investigación.
19. La obtención de información de las cuestiones que afectan a la comunidad universitaria.

IV. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

1. Las personas usuarias de Departamentos Universitarios, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.

2. Los sistemas de Quejas y Sugerencias son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con Departamentos Universitarios en particular y en general con la Universidad de Sevilla, ya que pueden presentar las quejas 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 Quejas y Sugerencias.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o, en su caso, físicos disponibles en Departamentos Universitarios.

#### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de Departamentos Universitarios recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto, que será remitido a la persona interesada, de forma personalizada, en el plazo previsto por Departamentos Universitarios.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postal, telefónico y telemáticas.

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

Las dirección de cada Departamento puede consultarse en la página web de la Universidad de Sevilla.

<http://www.us.es/centrosdptos/departamentos>

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Cosultar páginas webs de cada Departamento.

<http://www.us.es/centrosdptos/departamentos>

2. Plano de situación:



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

I. Compromisos de calidad.

### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios expuestos por Departamentos Universitarios de la Universidad de Sevilla recogidos en esta Carta de Servicios se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

Remisión del informe de convalidación al Centro una vez emitido, en el plazo máximo de 4 días hábiles.

-Registro de facturas en el sistema informático Universitas XXI Económico y tramitación de las mismas en un plazo inferior a 15 días desde su recepción.

-Seguimiento, atención y control de los contenedores de pilas, papel o toner, disponibles en las secretarías de los Departamentos.

### II. Indicadores.

#### II.I. Indicadores de calidad.

% de informes de convalidación remitidos al Centro en el plazo previsto.

% Facturas tramitadas en el plazo previsto.

Nº kilos de residuos retirados de contenedores

### C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

#### I.I Otros datos de interés.