

## **MISIÓN**

El/La (*Indica el nombre de tu Centro*) 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, conducentes a la obtención de los títulos oficiales de (*indica los nombres de las titulaciones que se imparten en tu Centro*). 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.

## **SERVICIOS**

- S1. Gestión de la docencia (horarios, laboratorios, talleres, ....)
- S2. Gestión académica de alumnos (matriculación, convalidaciones, adaptaciones, expedición de certificados, tramitación de títulos...)
- S3. Gestión del mantenimiento del edificio y de las infraestructuras docentes y de investigación ubicadas en el Centro (sólo los que tengan).
- S4. Relaciones exteriores (prácticas en empresa, relaciones internacionales).
- S5. Información y atención a las personas usuarias de los servicios.
- S6. Informáticos (Aulas, zonas wifi, centro de cálculo).
- S7. Biblioteca y salas de lectura.
- S8. Medios audiovisuales.
- S9. Restauración (comedor, cafetería...)
- S10. Reprografía y papelería.

## **COMPROMISOS**

- C1. Comunicar vía xxxxxx a los egresados del Centro la disponibilidad del título para su retirada, según los datos facilitados por el alumno a efectos de notificaciones.
- C2. Entregar la correspondencia en las respectivas dependencias del Centro en un plazo de xxx horas desde su recepción y clasificación, en periodo lectivo.
- C3. Mantenimiento y actualización de la Pweb, generando al menos XX entradas al mes, durante el periodo lectivo.
- C4. Dar traslado de la solicitud de convalidación de asignaturas para su informe a los Departamentos, en un plazo máximo de xxx días hábiles, durante el periodo lectivo.
- C5. Emitir informes sobre datos académicos que no requieran de firma oficial ni abono de tasas en el plazo máximo de 24 horas durante el periodo lectivo.
- C6. Dar respuesta a las Quejas en un plazo máximo de xxxx días hábiles desde su recepción, en periodo lectivo.
- C7. Contestar a la solicitud de reservas de espacios del Centros para uso no docente, en un plazo máximo de xxx días hábiles.
- C8. Comunicar las incidencias al servicio de mantenimiento en un plazo máximo de 24 horas, desde la detección de la misma.
- C9. Asegurar una inversión en infraestructura docente no inferior al xx% del presupuesto del Centro, anualmente.
- C10. Expedición de documentos contables a partir de la recepción de la factura en un plazo no superior a xxx (siempre y cuando sea inferior a 15 días) días hábiles en periodo lectivo.

C11. Colaborar en la protección del medioambiente, realizando al menos una vez al año una campaña de sensibilización en el ahorro de energía y consumibles.

### **NORMATIVA ESPECÍFICA**

- Reglamento de funcionamiento de Junta de Centro de la (*Indica el nombre de tu Centro*).
- Normativa sobre matricula de la Universidad de Sevilla (Acuerdo 4/JG de 7 de junio de 1995, modificado por Acuerdo 4/JG de 28 de junio de 1996).
- Normativa de exámenes, evaluaciones y calificaciones.
- Normativa reguladora de los precios públicos, actualizada anualmente según Decreto de la Junta de Andalucía y publicado en BOJA.
- Normativa reguladora de las prácticas en empresa que otorgan créditos por equivalencia en los planes de estudios de la Universidad. Acuerdo 9.2.4/JG de 26 de mayo de 1997.
- Normativa de reconocimiento de estudios en el marco del programa Sócrates-Erasmus. Resolución Rectoral de 14 de mayo de 1997.
- RD 1044/2003 de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al título.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	DIMENSIÓN DE CALIDAD
<b>S1</b> Gestión de la docencia (horarios, laboratorios, talleres, ....)			
<b>S2</b> Gestión académica de alumnos (matriculación, convalidaciones, adaptaciones, expedición de certificados, tramitación de títulos...)	<b>C1S2</b> Comunicar vía xxxxxx a los egresados del Centro la disponibilidad del título para su retirada, según los datos facilitados por el alumno a efectos de notificaciones.	<b>I1C1S2</b> N° comunicaciones vía xxx para retirada de título/n° de comuniones totales para retirada de título *100. Objetivo: (según la vía elegida, cada uno ponga el %)	COMUNICACIÓN
	<b>C2S2</b> Dar traslado de la solicitud de convalidación de asignaturas para su informe a los Departamentos, en un plazo máximo de xxx días hábiles, durante el periodo lectivo.	<b>I2C2S2</b> N° de solicitudes de convalidación trasladadas al departamento para su informe en menos de xxx días hábiles/n° total de solicitudes de convalidación*100 Objetivo: 80%	CAPACIDAD DE RESPUESTA
	<b>C3S2</b> Emitir informes sobre datos académicos que no requieran de firma oficial ni abono de tasas en el plazo máximo de 24 horas durante el periodo lectivo.	<b>I3C3S2</b> N° de informes que no requieren firma oficial ni abono de tasas emitidos antes de 24 horas desde su solicitud/n° total de solicitudes de informes .....*100 Objetivo: 100%	CAPACIDAD DE RESPUESTA

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	DIMENSIÓN DE CALIDAD
<b>S3</b> Gestión del mantenimiento del edificio y de las infraestructuras docentes y de investigación ubicadas en el Centro (sólo los que tengan).	<b>C1S3</b> Contestar a la solicitud de reservas de espacios del Centros para uso no docente, en un plazo máximo de xxx días hábiles.	<b>I1C1S3</b> N° de comunicaciones de reserva de espacios realizada en menos de xxx días hábiles/n° total de solicitudes recibidas*100. Objetivo 80%	CAPACIDAD DE RESPUESTA
	<b>C2S3</b> Comunicar las incidencias al servicio de mantenimiento en un plazo máximo de 24 horas, desde la detección de la misma.	<b>I2C2S3</b> N° de incidencias comunicadas antes de 24 horas desde su detección/N° de incidencias detectas mensualmente*100. Objetivo: 80%	COMUNICACIÓN
	<b>C3S3</b> Asegurar una inversión anual en infraestructura docente no inferior al xx% del presupuesto del Centro, anualmente.	<b>I3C3S3</b> Presupuesto anual en inversión en infraestructura >= xx% Objetivo=SI	ELEMENTOS TANGIBLES
	<b>C4S3</b> Expedir los documentos contables a partir de la recepción de la factura en un plazo no superior a xxx (siempre y cuando sea inferior a 15 días) días hábiles en periodo lectivo.	<b>I4C4S3</b> N° de documentos contables expedidos en menos de xxx días/N° de facturas recibidas mensualmente*100. Objetivo: 80%.	CAPACIDAD DE RESPUESTA
	<b>C5S3</b> Colaborar en la protección del medioambiente, realizando al menos una vez al año una campaña de sensibilización en el ahorro de energía y consumibles	<b>I5C5S3</b> N° de campañas realizadas al año Objetivo >= 1	EMPATIA
<b>S4</b> Relaciones exteriores (prácticas en empresa, relaciones internacionales).			

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	DIMENSIÓN DE CALIDAD
S5 Información y atención a las personas usuarias de los servicios.	C1S5 Entregar la correspondencia en las respectivas dependencias del Centro en un plazo de xxx horas desde su recepción y clasificación, durante el periodo lectivo.	I1C1S5 Sumatoria diaria del tiempo de entrega/nº de días computados cada mes. Representaría la media mensual de tiempos. Objetivo: < xx horas.	CAPACIDAD DE RESPUESTA
	C2S5 Mantenimiento y actualización de la Pweb, generando al menos xxx entradas al mes, durante el periodo lectivo.	I2C2S5 Nº de entradas realizadas al mes - Nº de entradas mínima aprobada sea = ó > 1	COMUNICACIÓN
	C3S5 Dar respuesta a las Quejas en un plazo máximo de xxxx días hábiles desde su recepción, en periodo lectivo.	I3C2S5 Nº de quejas respondidas en el plazo previsto/nº quejas interpuestas. Objetivo: 80%.	CAPACIDAD DE RESPUESTA
S6 Informáticos (Aulas, zonas wifi, centro de cálculo).			
S7 Biblioteca y salas de lectura.			
S8 Medios audiovisuales.			
S9 Restauración (comedor, cafetería...)			
S10 Reprografía y papelería.			

--	--	--	--