



- PERIODO DE ESTANCIA: 10 meses
- PUNTUACIÓN TOEFL EXIGIDA: 550 aprox.

### 7. Abono de las becas y ayudas de viaje.

El abono de las becas se efectuará mediante transferencia a la cuenta bancaria en la que figure el becario como titular.

### 8. Obligaciones de los becarios.

Con carácter general,

- Cumplir con los objetivos del programa para el que le ha sido concedida la beca en la Universidad de destino.
- Permanecer en la Universidad de destino el tiempo previsto en la presente convocatoria. Dicha permanencia deberá acreditarse ante el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales a su regreso mediante certificación emitida por la Universidad de destino.
- Respetar las normas, usos y costumbres propios que rigen en la Universidad y país de destino. En caso de incumplimiento, el alumno será el único responsable de sus actos, respondiendo en su caso ante las autoridades competentes.

Además, el beneficiario de una Ayuda para realizar estudios con reconocimiento académico, debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- Estar matriculado durante el curso 2012-2013 en la Universidad de Sevilla de las asignaturas contenidas en el Acuerdo de Estudios, en los términos previstos en el punto 5 de la presente convocatoria.
- Suscribir el correspondiente Acuerdo de Estudios antes de su partida.
- Comunicar en el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales la fecha exacta de su partida a la Universidad de destino.
- Suscribir una póliza de seguro que cubra repatriación y presentar copia de la misma en el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales.
- Realizar los estudios en la Universidad de destino durante el periodo lectivo del curso académico 2012-2013, según el Acuerdo de Estudios suscrito.

En el caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones enumeradas anteriormente, el becario estará obligado a la devolución del importe total de la ayuda concedida salvo otra resolución expresa del Rectorado.

### 9. Recursos.

Contra la presente Resolución podrán los interesados interponer alternativamente recurso de reposición previo al Contencioso-Administrativo, con carácter potestativo, en el plazo de un mes a contar desde su publicación en los tablones de anuncios o bien recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses, según dispone el artículo 58 de la Ley de Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Sevilla, 14 de Noviembre de 2011

EL RECTOR

Fdo.: Joaquín Luque Rodríguez

### I.6. Gerente

#### Instrucción Gerencial por la que se establece el procedimiento de aprobación, implantación y difusión de las Cartas de Servicios en la Universidad de Sevilla.

##### 1. Introducción.

El Estatuto de la Universidad de Sevilla establece en su Art. 49.5 dentro de los principios generales de la docencia que “la calidad de la enseñanza en la Universidad de Sevilla estará garantizada por los principios de competencia y dedicación del profesorado, participación del alumnado y eficacia de los servicios”. Así, el Art. 70 del mismo texto legal contempla que la calidad docente e investigadora es uno de los objetivos esenciales de la Universidad de Sevilla y que, a tal fin, deberá “fomentar la excelencia de la actividad docente, investigadora y de gestión”.

Asimismo, El Plan Estratégico de la Universidad de Sevilla, en su Objetivo 1, Línea Estratégica 4: “Una Universidad Moderna y Renovada”, persigue “asegurar la calidad y la innovación de los medios técnicos y en los procesos de actuación”. Para ello, se definen una serie de acciones encaminadas a ello, entre las que cabe destacar: “establecer compromisos de calidad con los usuarios mediante la realización de cartas de servicios” y “establecer mecanismos periódicos de evaluación de la prestación de los servicios en relación con las expectativas y necesidades de los usuarios y entidades colaboradoras”.

Por todo ello, y siendo responsabilidad del Gerente la gestión ordinaria, tanto económica como administrativa de la Universidad (art. 23.5 a) EUS), desde esta instancia se viene impulsando en los últimos años diversas medidas encaminadas a lograr una mejora del servicio que se



presta y una optimización de los recursos empleados en ello. En este contexto de mejora continua, se ha venido promoviendo la elaboración de las cartas de servicio como herramienta que permite fortalecer y potenciar el buen funcionamiento interno de las diversas unidades y servicios y lograr con ello mayores cotas de calidad en la gestión Institucional.

Por todo lo expuesto y ante la necesidad de impulsar y ordenar las actuaciones a desarrollar en esta materia, nacen estas Instrucciones. Su objetivo es crear un marco común homogéneo y centralizado que establezca las bases para la aprobación, implantación y difusión de las cartas de Servicio en el ámbito de los diversos Servicios de la Universidad.

## 2. Definición de Cartas de Servicio.

Las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar a las personas usuarias y a la ciudadanía sobre los servicios que presta la Universidad de Sevilla, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios y usuarias en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

En la Universidad de Sevilla elaborarán Cartas de Servicios todas las Unidades y Servicios que integran la estructura de la Relación de Puestos de Trabajo del PAS de la Universidad: Centros, Departamentos, Institutos, Áreas de Gestión... (en adelante unidades).

## 3. Estructura y Contenido.

Las Cartas de Servicios se redactarán de forma breve, clara, sencilla y con una terminología fácilmente comprensible, procurando la incorporación de elementos gráficos que ayuden a su comprensión. Deberán contener la siguiente información:

### 3.1. De carácter general:

- Identificación de la unidad prestadora del servicio.
- Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.
- Servicios que presta, con indicación expresa a aquellos servicios que se presten a través de la administración electrónica.
- Formas de colaboración o participación de los usuarios y usuarias en la mejora de los servicios.
- Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.

- Derechos concretos de los usuarios y usuarias en relación con los servicios prestados.
- Disponibilidad y acceso al buzón de quejas, sugerencias, incidencias y reclamaciones, plazos de contestación y efectos de las mismas.
- Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente la forma de acceso y, en su caso, los medios de transporte.

### 3.2. Derivada de compromisos de calidad y de la normativa aplicable:

- Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida, en aspectos como:
  - ✓ Plazos previstos de tramitación de los procedimientos, así como para la prestación de los servicios.
  - ✓ Mecanismos de comunicación e información, ya sean generales o personalizados.
  - ✓ Tramitación electrónica de los servicios prestados.
  - ✓ Horario de atención al público.
  - ✓ Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se está en condiciones de facilitar a los ciudadanos.
- Indicaciones que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación.
- Sistemas de gestión de calidad, de gestión ambiental y de gestión de riesgos laborales que, en su caso, existan.
- Indicadores de referencia para las distintas modalidades de evaluación de la calidad.
- Referencia de otras informaciones divulgativas sobre los servicios gestionados.

### 3.3. De carácter complementario:

Otros datos de interés sobre los servicios prestados a juicio de la unidad prestadora de los mismos.

La estructura de las Cartas de Servicios de la Universidad de Sevilla queda recogida en apartado 10 de esta Instrucción.

## 4. Elaboración de las Cartas de Servicios.

Los responsables a los que se refieran las Cartas de Servicios serán los responsables últimos de su elaboración. A tal efecto podrán designar la subunidad o persona a la



que se encomienda la coordinación operativa en los trabajos de su elaboración, gestión y seguimiento.

Al objeto de dar uniformidad a las Cartas de Servicios, el Vicerrectorado de Docencia a través del Secretariado de Calidad, velará por una correcta elaboración de las Cartas de Servicios y colaborará técnicamente con las unidades. Con tal fin, el Secretariado de Calidad podrá elaborar documentación técnica precisa, que facilite su elaboración y revisión y garantice la necesaria homogeneidad.

Antes de dar comienzo a la elaboración de la Carta de Servicios, los responsables deberán comunicar al Vicerrectorado de Docencia esta intención, al objeto de recibir el adecuado asesoramiento.

### **5. Aprobación y Publicación.**

Las Cartas de Servicios serán aprobadas por Resolución Gerencial, a la vista del preceptivo informe realizado para cada Carta de Servicios por el Vicerrectorado de Docencia.

La Resolución aprobatoria de la Carta de Servicios será publicada en el Boletín Oficial de la Universidad de Sevilla, momento a partir del cual surtirá plenos efectos.

### **6. Divulgación.**

Los responsables de cada unidad, una vez aprobada la Carta de Servicios, garantizará en todo momento que ésta pueda ser conocida por los usuarios y usuarias a través de cualquiera de sus dependencias administrativas y llevará a cabo las acciones divulgativas de las mismas que estimen más eficaces.

Las Cartas de Servicios se deberán publicar en la página Web de las respectivas unidades.

Por el Secretariado de Calidad se establecerán los mecanismos de coordinación precisos para que las tareas sectoriales de divulgación respondan a criterios uniformes. Así, se creará una imagen unitaria para la identificación genérica de las Cartas de Servicios, según el manual de identidad visual corporativa de la Universidad de Sevilla.

### **7. Actualización.**

Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas por la unidad responsable de su seguimiento siempre que haya modificaciones en los servicios prestados o por otras modificaciones sustanciales en los datos que contengan.

Se entiende por modificaciones sustanciales, entre otras, aquellas que afectan al contenido esencial de las cartas, fundamentalmente en lo que se refiere a modificaciones normativas así como reestructuraciones orgánicas sustantivas; introducción de nuevos servicios o modalidades

de prestación de los mismos; mejora en la prestación de los servicios por dotación de más personal, recursos materiales y financieros o innovación tecnológica que posibilite un mayor rendimiento, o cualesquiera circunstancias sobrevenidas que afecten de manera apreciable el funcionamiento del servicio.

La modificación requerirá los requisitos exigidos en el apartado 5 de estas Instrucciones.

### **8. Seguimiento de las Cartas de Servicios.**

En el primer semestre del año las unidades con Carta de Servicios aprobada y publicada, elaborarán un informe detallado sobre la observancia de la misma durante el año anterior, analizando resultados e indicadores y explicando las medidas correctoras o planes de mejora que se propongan aplicar, que serán tenidos en cuenta para la actualización de los compromisos previstos en las Cartas de Servicios.

El informe de seguimiento de las Cartas de Servicios se remitirá por el responsable al Vicerrectorado de Docencia.

### **9. Adaptación de las Cartas de Servicios.**

Aquellas unidades que cuenten con Cartas de Servicios publicadas en un formato distinto, deberán adaptarlas según el contenido de esta instrucción en un plazo no superior a seis meses.

### **10. Suspensión de las Cartas de Servicios.**

Por razones excepcionales sobrevenidas que afecten de manera extraordinaria al funcionamiento del servicio, la Gerencia podrá, mediante resolución motivada, suspenderla por un periodo de tiempo determinado y con el alcance que la resolución disponga. Para ello el responsable de la unidad afectada deberá solicitarlo al Vicerrectorado de Docencia, que valorará previamente la solicitud.

La resolución por la que se acuerde la suspensión de la Carta de Servicios se publicará en el Boletín Oficial de Universidad de Sevilla, momento a partir de cual surtirá plenos efectos.

### **11. Estructura.**

#### **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

##### **I. Datos identificativos.**

I.I. Datos identificativos de la unidad.

I.II. Misión.

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad.



## II. Servicios prestados.

II.I. Relación de Servicios que presta.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la unidad.

## III. Derechos de las personas usuarias de los servicios.

## IV. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

IV.II. Formas de presentación de las Quejas y Sugerencias.

IV.III. Tramitación.

## V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postal, telefónico y telemáticas.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

### I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

### II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

I.II. Otros datos de interés.

En Sevilla, a 17 de Octubre de 2011

EL GERENTE

Fdo.: Juan Ignacio Ferraro García

## II. CARGOS ACADÉMICOS

### Reseña de resoluciones rectorales de nombramiento de Directores de Departamento.

Resolución rectoral de 13 de septiembre de 2011 por la que se nombra al Doctor Javier Rodríguez Alba Director del Departamento de Economía Aplicada II.

Resolución rectoral de 25 de julio de 2011 por la que se nombra al Doctor José Manuel Framiñán Torres Director

del Departamento de Organización Industrial y Gestión de Empresas I.

Resolución rectoral de 29 de septiembre de 2011 por la que se nombra al Doctor Manuel García Fernández Director del Departamento de Historia Medieval y Ciencias y Técnicas Historiográficas.

Resolución rectoral de 3 de octubre de 2011 por la que se nombra al Doctor Antonio Fernández García-Navas Director del Departamento de Ingeniería Aeroespacial y Mecánica de Fluidos.

Resolución rectoral de 3 de octubre de 2011 por la que se nombra al Doctor Gabriel Bravo Aranda, Director del Departamento de Ingeniería de la Construcción y Proyectos de Ingeniería.

Resolución rectoral de 3 de octubre de 2011 por la que se nombra a la Doctora Rosario de Fátima Fernández Fernández Directora del Departamento de Química Orgánica.

Resolución rectoral de 3 de octubre de 2011 por la que se nombra al Doctor Miguel Antonio Pastor Pérez Director del Departamento de Metafísica y Corrientes Actuales de la Filosofía, Ética y Filosofía Política.

Resolución rectoral de 17 de octubre de 2011 por la que se nombra al Doctor Juan Gámez González Director del Departamento de Ingeniería del Diseño.

Resolución rectoral de 17 de octubre de 2011 por la que se nombra al Doctor José Antonio Donoso Anes Director del Departamento de Contabilidad y Economía Financiera.

Resolución rectoral de 21 de octubre de 2011 por la que se nombra a la Doctora Emma Falque Rey Directora del Departamento de Filología Griega y Latina.

Resolución rectoral de 21 de octubre de 2010 por la que se nombra al Doctor Pedro Vicente Munuera Martínez Director del Departamento de Podología.

Resolución rectoral de 24 de octubre de 2011 por la que se nombra al Doctor Luis Manuel Fernández Fernández Director del Departamento de Geometría y Topología.

## IV. RELACIÓN DE CONVENIOS

**Acuerdo 9/CG 22-11-11 por el que se aprueban los convenios de colaboración con otras Universidades e Instituciones y Personas, públicas y privadas, españolas y extranjeras.**