

Carta de Compromisos de Servicios 2025: E.T.S. Arquitectura - Carta de Compromisos de la Unidad Administrativa UN07 "E.T.S. Arquitectura" - icasus

Fecha	07/02/2025
Nombre	Carta de Compromisos de la Unidad Administrativa UN07 "E.T.S. Arquitectura"
Panel de Gestión	---
Propósito (Misión)	La Unidad Administrativa UN07 "E.T.S. Arquitectura" está constituida por personal técnico de gestión, administración y servicios que forma parte de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura, institución de Educación Superior que pertenece a la Universidad de Sevilla. Su misión se concreta en la gestión y prestación de servicios administrativos, docentes y de investigación, con la agilidad de actuación necesaria para asegurar la calidad y la innovación de nuestros medios técnicos, llegando a ser un referente de modernidad, equilibrio y mejora continua, facilitando el desarrollo profesional de todos los miembros de la comunidad universitaria, así como el impulso de la actividad docente e investigadora de los estudios de arquitectura, orientada a la formación integral del arquitecto, tanto profesionalmente como en su calidad de investigador, dentro del marco del Estatuto de la Universidad de Sevilla, colaborando con el resto de instituciones, para crear un entorno adecuado al servicio de la comunidad universitaria, comprendiendo sus necesidades y ayudando a resolver sus problemas en el marco universitario.
Visión	En el ámbito de la enseñanza universitaria, la Unidad Administrativa UN07 "E.T.S. Arquitectura" aspira a mejorar de manera dinámica y avanzada en su compromiso con la calidad de los servicios prestados a los usuarios y grupos de interés, asumiendo el deber ineludible de mejorar de forma continua y verificada en la eficacia del sistema de gestión, asumiendo para ello los requerimientos y expectativas que se detecten, así como la garantía en el cumplimiento de los requisitos reglamentarios aplicables, con el objetivo de lograr un instrumento estratégico que contribuya a lograr el máximo nivel de excelencia.

Valores Los valores que constituyen el espíritu de la Unidad Administrativa UN07 “E.T.S. Arquitectura”, alineados estratégicamente con los asumidos por el Centro Universitario se resumen en los siguientes aspectos: □ Vocación de servicio a la ciudadanía. Entendemos que la función pública adquiere su razón de ser cuando trabajamos para quienes componen la comunidad universitaria, con el objetivo prioritario de satisfacer las expectativas de todos los sectores que la constituyen, así como los de la sociedad en general. Para ello, damos visibilidad a una herramienta de comunicación imprescindible, como es el Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla. □ Trabajo en equipo. Promovemos la participación e integración de todos los miembros de la unidad, como elemento indiscutible para la consecución efectiva de nuestros objetivos. □ Profesionalidad. Trabajamos en el ámbito de una gestión transparente que permita su evaluación continua, llevándola a cabo con la honestidad y el rigor que demandan los usuarios de nuestros servicios. Asimismo, priorizamos la actualización de la página web, marcando hitos que garanticen su revisión y el acceso a una información fiable y renovada. □ Eficacia. Aspiramos a mejorar los plazos de ejecución de los actos administrativos, así como el desempeño de los objetivos asignados. □ Ética. Desplegamos nuestra labor diaria atendiendo al cumplimiento de todas aquellas cualidades que conforman la ética profesional, así como la lealtad incuestionable a la institución de la que somos parte. □ Respeto al medio ambiente. Nuestra actividad se focaliza en procurar eliminar, o al menos minimizar, aquellas actividades que puedan considerarse adversas para la preservación de un medio ambiente limpio y saludable. □ Compromiso con la calidad. Nuestra gestión está orientada a conseguir la excelencia, dentro de un marco de calidad y mejora continua, mediante la simplificación de procedimientos, optimización de los recursos disponibles, máxima diligencia en la ejecución de los actos administrativos y una mayor capacidad para escuchar y atender las demandas de la sociedad. En este sentido, promovemos la revisión, análisis y actualización, con periodicidad establecida, de los principales procesos que repercutan de forma más directa e importante en la percepción de satisfacción por parte de los usuarios.

Carta de Compromisos de Servicios 2022: E.T.S. Arquitectura - Carta de Compromisos de la Unidad Administrativa UN07 "E.T.S. Arquitectura" - icasus. NORMATIVA

Nombre	URL	Acciones
Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de Enero. Ley Andaluza de Universidades	http://www.juntadeandalucia.es/boja/2013/8/1	
Estatuto de la Universidad de Sevilla	http://www.us.es/sites/default/files/2019-05/Estatuto%20de%20la%20Universidad%20de%20Sevilla.pdf	
Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.	https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-7500	
Orden EDU/2075/2010, 29 Julio. Requisito verificación títulos profesión Arquitecto	https://www.boe.es/eli/es/o/2010/07/29/edu2075	
Real Decreto 1002/2010, de 5 de Agosto. Expedición Títulos Universitarios Oficiales	https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-12621	
Real Decreto 1837/2008, de 8 de Noviembre. Directivas Europeas sobre cualificaciones profesionales	https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2008-18702	
Real Decreto 822/2021, de 28 de Septiembre. Organización de Enseñanzas Universitarias y calidad	https://www.boe.es/boe/dias/2021/09/29/pdfs/BOE-A-2021-15781.pdf	

Nombre	URL	Acciones
Resolución Diciembre 2007, Condiciones planes estudio conducentes profesión regulada Arquitecto	https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-22013	

Carta de Compromisos de Servicios 2022: E.T.S. Arquitectura - Carta de Compromisos de la Unidad Administrativa UN07 "E.T.S. Arquitectura" - icasus

Índice	Servicio	Acciones
S.1	Apoyo T.I.C.	
S.2	Revisión periódica semanal de las instalaciones.	
S.3	Capacitación y asesoramiento para el uso del Laboratorio de Fabricación Digital (FabLab)	
S.4	Matricula	
S.5	Plan de Organización Docente	

Servicio: S.2. Apoyo T.I.C. - icasus

Índice	2
Nombre	Apoyo T.I.C.
Carta de Compromisos	21/03/2022
Descripción	Prestación de apoyo técnico a los servicios de la escuela en todo lo relacionado con las tecnologías de la información y comunicaciones, así como tareas de mantenimiento y resolución de incidencias producidas en el uso de equipos y redes de datos.

Compromiso: C.1. Tasa de éxito en atención de averías. - icasus

Índice	1
Nombre	Tasa de éxito en atención de averías.
Servicio	S.2 . Apoyo T.I.C.
Descripción	Resolver al menos el 90% de las solicitudes de atención de averías para los servicios del Centro, en un máximo de 2 días laborables.

Indicador: Tasa de éxito en atención de averías - icasus

ID	5816
Código	I-AP-GR-04-IA
Proceso	MPA-AP-GR-04 - RESOLUCIÓN DE AVERÍAS INFORMÁTICAS
Nombre	Tasa de éxito en atención de averías
Descripción	Mide el porcentaje de solicitudes de atención de averías resueltas dentro del plazo de 2 días laborables para los servicios del Centro.
Histórico	2008
Periodicidad	Semestral
Cálculo del total anual	Media
Observaciones	---
Formulación	$(N^{\circ} \text{ de averías atendidas es plazo} / \text{total de solicitudes de asistencia}) * 100$
Responsable de Seguimiento	JOSE ANTONIO MORALES PEREZ
Responsable de medición	JOSE ANTONIO MORALES PEREZ
Fuente de Información	Solicitudes de asistencia
Fuente de Datos	Base de datos MySQL donde se registran todos los detalles de la solicitud, así como la fecha de la solicitud y de resolución.

Método de comprobación (evidencia)	Campos de la base de datos donde se recoge la solución adoptada y la fecha de resolución.
Interpretación	---
Estimación	Ascendente
Intervalo de valores [Vmin, Vmax]	No asignado
Criterios EFQM	2013.6b - Resultados en los Clientes: indicadores de rendimiento
Visibilidad	normal
Unidad generadora	---
Unidad	E.T.S. Arquitectura
Cálculo del total entre Subunidades	No agregado

Servicio: S.3. Revisión periódica semanal de las instalaciones. - ícasus

Índice	3
Nombre	Revisión periódica semanal de las instalaciones.
Carta de Compromisos	21/03/2022
Descripción	Al menos una vez en la semana, el personal distribuido por plantas, realiza una revisión exhaustiva de las instalaciones del centro y de la parte correspondiente del aulario. A través de un programa informático, después de la revisión, se escriben las distintas incidencias encontradas como “partes de mantenimiento” para su posterior reparación o sustitución. Así mismo, los partes que hayan sido ejecutados por parte del servicio de mantenimiento se darán de baja.

Compromiso: C.1. Eficiencia en las revisiones de instalaciones - ícasus

Índice	1
Nombre	Eficiencia en las revisiones de instalaciones
Servicio	S.3 . Revisión periódica semanal de las instalaciones.
Descripción	Revisar las instalaciones del Centro para que estén en perfecto estado de uso en cuanto a infraestructuras, equipamiento y material docente, tomando como referencia el número de partes declarados y el número de visitas totales o parciales que se realizan a las zonas, de acuerdo con el indicador asociado.

Indicador: Eficiencia en las revisiones de instalaciones - icasus

ID	5829
Código	I-AP-GR-14-IA
Proceso	MPA-AP-GR-14 - REVISIÓN DE INSTALACIONES
Nombre	Eficiencia en las revisiones de instalaciones
Descripción	Mide el grado de eficiencia en las revisiones de instalaciones basado en el número de partes declarados y el número de visitas totales o parciales que se realizan a las zonas.
Histórico	2016
Periodicidad	Cuatrimstral
Cálculo del total anual	Media
Observaciones	---
Formulación	suma de partes declarados + (nº visitas completas + 1/2 nº visitas parciales)*2
Responsable de Seguimiento	REYES MÉNDEZ LEÓN
Responsable de medición	REYES MÉNDEZ LEÓN
Fuente de Información	base de datos interna de mantenimiento
Fuente de Datos	base de datos interna de mantenimiento

Método de comprobación (evidencia)	En lanzadera, base de datos mantenimiento, botón indicador de eficiencia del panel principal
Interpretación	---
Estimación	Ascendente
Intervalo de valores [Vmin, Vmax]	No asignado
Criterios EFQM	2013.6b - Resultados en los Clientes: indicadores de rendimiento
Visibilidad	normal
Unidad generadora	---
Unidad	E.T.S. Arquitectura
Cálculo del total entre Subunidades	No agregado

Servicio: S.4. Capacitación y asesoramiento para el uso del Laboratorio de Fabricación Digital (FabLab) - icasus

Índice	4
Nombre	Capacitación y asesoramiento para el uso del Laboratorio de Fabricación Digital (FabLab)
Carta de Compromisos	21/03/2022
Descripción	Se organizan e imparten, mediante reuniones regulares, las instrucciones necesarias para el conocimiento del uso del FabLab, sus posibilidades y las necesidades a la hora de poder reservar y usar. El personal del FabLab no sólo traduce su labor en un servicio de alquiler de maquinaria. La experiencia acumulada permite asesorar en todas las técnicas que atesora a los usuarios, permitiendo, con ello, dar una profundidad mayor a la labor del FabLab.

Compromiso: C.1. Cursos de capacitación - icasus

Índice	1
Nombre	Cursos de capacitación
Servicio	S.4 . Capacitación y asesoramiento para el uso del Laboratorio de Fabricación Digital (FabLab)
Descripción	Convocar al menos dos cursos de capacitación cada trimestre, durante el curso académico

Indicador: Cursos de capacitación - icasus

ID	6174
Código	I-AP-GR-19
Proceso	MPA-AP-GR-19 - CURSOS DE CAPACITACION
Nombre	Cursos de capacitación
Descripción	Indicador que mide la convocatoria
Histórico	2018
Periodicidad	Trimestral
Cálculo del total anual	Media
Observaciones	---
Formulación	Cursos convocados
Responsable de Seguimiento	JUAN CARLOS PEREZ JUIDIAS
Responsable de medición	ANTONIO BECERRA DIAZ
Fuente de Información	Base de datos interna
Fuente de Datos	Base de datos interna
Método de comprobación (evidencia)	Base de datos interna

Interpretación	El valor indica el número de convocatorias por trimestre
Estimación	Ascendente
Intervalo de valores [Vmin, Vmax]	No asignado
Criterios EFQM	No se han definido.
Visibilidad	normal
Unidad generadora	fablab
Unidad	E.T.S. Arquitectura
Cálculo del total entre Subunidades	No agregado

Servicio: S.5. Matricula - icasus

Índice	5
Nombre	Matricula
Carta de Compromisos	21/03/2022
Descripción	Información, control de incidencias de falta de documentación y/o falta de pago, hasta su posible anulación. Matrícula de asignaturas extintas. Ampliación Matrícula. Anulación Matrícula, con devolución de tasas, cuando proceda

Compromiso: C.1. Validaciones de matrículas - icasus

Índice	1
Nombre	Validaciones de matrículas
Servicio	S.5 . Matricula
Descripción	Revisar y validar al menos el 80% de las matrículas formalizadas, antes del 31 de Octubre de cada curso académico.

Indicador: Validaciones de matrículas - icasus

ID	5849
Código	I-O-GA-01-IC
Proceso	MPA-O-GA-01 - MATRÍCULA ESTUDIANTES
Nombre	Validaciones de matrículas
Descripción	Indicador de rendimiento que mide el volumen de matrículas validadas que es alcanzado a una determinada fecha, a fin de conseguir cuanto antes y razonablemente la finalización del proceso
Histórico	2011
Periodicidad	Anual
Cálculo del total anual (histórico)	No agregado
Observaciones	El responsable de la medición es el mismo, debido a que el dato que se obtiene, es objetivo.
Formulación	Nº de validaciones realizadas a 31 de octubre sobre el total de matrículas de estudiantes de Grado/Máster. Se marca objetivo inicial del 80 % en esa fecha
Responsable de Seguimiento	JOSE LUIS OLIVARES RODRIGUEZ
Responsable de medición	JOSE LUIS OLIVARES RODRIGUEZ
Fuente de Información	Base de Datos internaBase de Datos interna/ listado sevius

Fuente de Datos	Base de Datos interna/ listado sevius
Método de comprobación (evidencia)	Base de Datos interna/ listado sevius
Interpretación	validaciones de matricula en el plazo establecido
Estimación	Ascendente
Intervalo de valores [Vmin, Vmax]	No asignado
Criterios EFQM	2013.6b - Resultados en los Clientes: indicadores de rendimiento
Visibilidad	privado
Unidad generadora	Secretaría
Unidad	E.T.S. Arquitectura
Cálculo del total entre Subunidades	No agregado

Servicio: S.6. Plan de Organización Docente - icasus

Índice	6
Nombre	Plan de Organización Docente
Carta de Compromisos	21/03/2022
Descripción	Elaboración de POD, gestionando la información, con consulta en Neoplan, grabación en Universitas XXI en los plazos determinados por el Rectorado, y posterior publicación en la web. Actualización del mismo por modificaciones en la actividad docente motivada por las necesidades que puedan surgir durante el curso académico.

Compromiso: C.1. Grabación del Plan de Organización Docente (POD) - icasus

Índice	1
Nombre	Grabación del Plan de Organización Docente (POD)
Servicio	S.6 . Plan de Organización Docente
Descripción	Introducir los datos del POD en la aplicación informática Universitas XXI, en el plazo de 30 días laborables a contar desde su publicación en la web del Centro, culminándose siempre 10 días antes del comienzo de las clases de cada cuatrimestre.

Indicador: Grabación en plazo del POD - icasus

ID	5844
Código	I-O-GAAI-01A
Proceso	MPA-O-GAAI-01 - HORARIOS DE ACTIVIDAD DOCENTE
Nombre	Grabación en plazo del POD
Descripción	Mide la celeridad en la introducción de los datos del POD en la aplicación informática Universitas XXI. Debe realizarse en el plazo de 30 días laborables a contar desde la publicación del POD en la web/actualización de la publicación en la web y culminarse siempre antes del 15 de septiembre y del 1 de febrero respectivamente.
Histórico	2010
Periodicidad	Semestral
Cálculo del total anual	Media
Observaciones	---
Formulación	Fecha de publicación del POD
Responsable de Seguimiento	OLGA PEREZ MARTAGON
Responsable de medición	PEDRO RUIZ GIL

Fuente de Información	Web de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura
Fuente de Datos	Web de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura
Método de comprobación (evidencia)	Web de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura
Interpretación	---
Estimación	Ascendente
Intervalo de valores [Vmin, Vmax]	No asignado
Criterios EFQM	2013.6b - Resultados en los Clientes: indicadores de rendimiento
Visibilidad	privado
Unidad generadora	---
Unidad	E.T.S. Arquitectura
Cálculo del total entre Subunidades	No agregado