



**CARTA DE SERVICIOS  
DEL CENTRO**

**ETSIA**

**UNIVERSIDAD DE SEVILLA**

**ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AGRONÓMICA**



	<p align="center"><b>CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO</b></p>	<p align="center">ETSIA</p>
---	--	-----------------------------

## ÍNDICE

### Contenido

I.- INTRODUCCIÓN.....	3
II.- NUESTRA MISIÓN.....	4
III.- NUESTRA VISIÓN.....	4
IV.- NUESTROS VALORES.....	4
V.- NUESTROS SERVICIOS.....	5
VI.- NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD.....	6
VII.- INDICADORES.....	7
VIII.- DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.....	7
IX.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:.....	8
X.- FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN:.....	8
XI.- DIRECTORIO DE LOS SERVICIOS GENERALES:.....	9
XII.- OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	10

	<b>CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO</b>	ETSIA
---	--	-------

## **I.- INTRODUCCIÓN.**

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica, como centro de Educación Superior de la Universidad de Sevilla, tiene como principal cometido la organización de las enseñanzas y procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial que componen su oferta académica, así como el apoyo a la docencia y a la investigación.

Los títulos oficiales que componen dicha oferta académica son los siguientes:

### GRADO:

- Grado en Ingeniería Agrícola.
- Doble Grado en Ingeniería Agrícola y Ciencias Ambientales.

### MÁSTER:

- Máster en Ingeniería Agronómica.

### DOCTORADO:

- Doctorado Interuniversitario en Ingeniería Agraria, Alimentaria, Forestal y del Desarrollo Rural Sostenible.

Esta Carta de Servicios tiene como propósito facilitar a los usuarios la obtención de información relativa a los servicios que se prestan en este Centro, establecer mecanismo para posibilitar la colaboración activa en la optimización de sus actuaciones, y conseguir una mejora de los servicios prestados, estableciendo para ello unos compromisos de calidad.

	<b>CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO</b>	<b>ETSIA</b>
---	--	--------------

## II.- NUESTRA MISIÓN.

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica (E.T.S.I.A.) 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 Grado en Ingeniería Agrícola y de Máster en Ingeniería Agronómica, que habilitan a las profesiones reguladas de Ingeniero Técnico Agrícola y de Ingeniero Agrónomo, respectivamente. 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.

## III.- NUESTRA VISIÓN.

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica (E.T.S.I.A.) de la Universidad de Sevilla es reconocida por la profesionalidad de sus miembros, por su nivel de compromiso ético con la Institución y su contribución a la sociedad. Destaca por su afán de superación, su participación activa y su papel fundamental como parte de la Universidad, referente de calidad a nivel nacional e internacional.

## IV.- NUESTROS VALORES.

**Compromiso con la calidad:** Nuestra gestión esta orientada a la calidad y mejora continua mediante una simplificación de los procedimientos, una mejor gestión de los recursos, mayor rapidez y eficacia en la realización de los actos administrativos, y una mayor capacidad para escuchar y atender a las demandas de la sociedad.

**Independencia:** con plena dedicación, imparcialidad e independencia, actuando con objetividad y transparencia en sus actuaciones administrativas.

**Eficacia:** Mayor rapidez en la realización de los actos administrativos y el cumplimiento de los objetivos fijados.

**Eficiencia:** Una mayor racionalidad en el uso de los recursos públicos que eviten los factores de distorsión que provocan ineficiencia.

	<b>CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO</b>	<b>ETSIA</b>
---	--	--------------

**Fiabilidad:** Una gestión que sea transparente y que permita su evaluación continua, con la participación de los usuarios de los servicios.

**Equidad:** El Personal de Administración y Servicios ajustará sus actuaciones a los principios de lealtad y buena fe con la Administración Universitaria, con sus superiores, compañeros, subordinados y con los usuarios de los servicios, y su conducta se basará en el respeto a los derechos fundamentales y libertades públicas evitando toda actuación que pueda producir discriminación.

**Respeto al medio ambiente:** En nuestra actividad diaria se eliminan o minimizan los efectos adversos que puedan producirse sobre el medio ambiente colaborando con cuantas iniciativas se nos presenten.

## V.- NUESTROS SERVICIOS.

Los servicios que se ofrecen en la E.T.S.I.A. se llevan a cabo desde las unidades administrativas y servicios de las que consta nuestro Centro: Secretaría, Administración, Conserjería, Departamentos y Aulas de Informática.

En líneas generales lo podemos resumir en los siguientes puntos:

- Información y asesoramiento sobre cualquier procedimiento que afecte a la vida académica de nuestros alumnos.
- Gestión de todos los trámites administrativos vinculados a la trayectoria académica de los alumnos.
- Apoyo al equipo directivo y gestiones administrativas vinculadas al Personal Docente e Investigador.
- Gestión administrativa de trámites relacionados con la Organización Docente y los horarios del Centro.
- Gestión y ejecución del presupuesto económico asignado al Centro.
- Gestión del mantenimiento del Edificio e instalaciones.

	<b>CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO</b>	<b>ETSIA</b>
---	--	--------------

- Gestión de los recursos humanos: PAS del Centro.
- Atención al público.
- Apoyo en el mantenimiento de los servicios del Centro.
- Apoyo técnico en materia audiovisual.
- Apoyo TIC a las aulas de docencia.
- Apoyo en los servicios de red del Centro.
- Apoyo a la docencia y a la investigación.
- Gestión de la Calidad de los servicios y de las Titulaciones del Centro.

## **VI.- NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD.**

La administración y servicios es reconocida por la profesionalidad de sus miembros, por su nivel de compromiso ético con la institución y su contribución a la sociedad.

Por tanto, nos comprometemos a:

- Proporcionar atención y asesoramiento personalizado hasta la completa resolución de la información o gestión demandada.
- Ofrecer una gestión de calidad en el ámbito administrativo, de gestión y de los servicios.
- Dar respuesta, con la mayor rapidez posible, a las peticiones, quejas y sugerencias planteadas por los usuarios a través de los diferentes medios habilitados para ello.
- Proteger el medio ambiente, controlando la eliminación de residuos tóxicos y reduciendo el consumo eléctrico, papel, pilas, cartuchos de impresión, etc.

	<b>CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO</b>	<b>ETSIA</b>
---	--	--------------

## **VII.- INDICADORES.**

Para evaluar la calidad del servicio que prestamos, utilizamos los siguientes indicadores:

- Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción en relación con la información ofrecida.
- Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción en relación con los servicios prestados.
- Volumen de material reciclado al año.

## **VIII.- DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los usuarios de los servicios tienen derecho a:

- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específico de los procedimientos que les afecten y que se tramiten en este Centro, de manera presencial, telefónica y telemática.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean partes.
- Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones ante actuaciones incorrectas por parte del Centro, recibiendo una respuesta razonada, inmediata y sencilla.
- Disponer de instalaciones, material y equipamiento con condiciones adecuadas para su uso y disfrute del usuario.
- Formar parte de los órganos de representación y de gobierno del Centro conforme a los EUS.

	<b>CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO</b>	<b>ETSIA</b>
---	--	--------------

- Participar en la mejora continua de los servicios tanto académicos como administrativos a través de los medios que se recogen en la presente Carta.

#### **IX.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:**

- Dirigirse al personal que presta servicios en esta Escuela, de forma correcta y respetuosa.
- Aportar la documentación necesaria para la tramitación de los expedientes en los plazos establecidos.
- Utilizar de modo adecuado las instalaciones del Centro.

#### **X.- FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN:**

Los usuarios pueden ayudarnos a mejorar los servicios prestados en el Centro, haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la E.T.S.I.A. Para ello, podrán utilizar los siguientes medios:

- Presentando sus quejas, sugerencias e iniciativas sobre el funcionamiento del Centro, a través del enlace que aparece en la web de la E.T.S.I.A.: <https://etsia.us.es/> (Expon@us.es)
- Por correo electrónico dirigido a los responsables de las subunidades del Centro.
- Mediante expresión de su opinión en las encuestas de valoración de los servicios prestados por el Centro.
- Mediante la participación en los procesos de evaluación del Centro.
- Con su participación en los órganos de gobierno del Centro.



	<b>CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO</b>	<b>ETSIA</b>
---	--	--------------

## **XI.- DIRECTORIO DE LOS SERVICIOS GENERALES:**

### **Dirección:**

- Teléfono: 954 48 64 20
- Correo Electrónico: direccion-etsia@us.es

### **Administración:**

- Teléfono: 954 48 64 24/25
- Correo electrónico: jpalacios@us.es

### **Secretaría**

- Teléfono: 954 48 64 26/27/28/29
- Correo electrónico: secretaria-etsia@us.es

### **Conserjería:**

- Teléfonos: 954 48 64 34/35
- Correo electrónico: cebrero@us.es

### **Biblioteca:**

- Teléfono: 954 48 64 40/42
- Correo Electrónico: bibeuita6@us.es

### **Aula de informática:**

- Teléfono: 954 48 64 85
- Correo Electrónico: informaticaetsia@us.es

### **Prácticas en empresas:**

- Teléfono: 955 42 08 28
- Correo Electrónico: ecl@us.es

	<b>CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO</b>	ETSIA
---	--	-------

## **XII.- OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS**

**Página Web:** <https://etsia.us.es/>

### **Horario de atención al Público**

- Secretaria:
  - de lunes a viernes: de 10:30 a 13:00 horas.
  - miércoles: de 15:30 a 17:30.
- Aula de Informática: de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas.

### **Dirección:**

Universidad de Sevilla  
E.T.S.I.A.  
Ctra. de Utrera, km.1  
41013 SEVILLA  
Teléfonos: 954 48 64 32-34-35

### **Formas de acceso**

- Autobús Urbano: Líneas nº 36.
- Vehículo: por S-30, cruce carretera de Utrera hacia campus universitario UPO.
- Línea 1 del metro de Sevilla.