



## LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA. EDICIÓN 2012.

---

la presente Carta sea aplicado por todas las personas del SACU.

El Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria de la Universidad de Sevilla, es un Unidad Administrativa que depende funcionalmente del Rector.

### **Misión**

El Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria, dependiente del Rector, tiene como misión dar respuesta a las necesidades de información, orientación, asesoramiento y promoción de carácter social y/o asistencial a la Comunidad Universitaria y otros colectivos relacionados, gestionando de forma eficaz los recursos de los que dispone, fomentando un servicio público y mayoritariamente gratuito de mayor calidad para conseguir la satisfacción del usuario y una mayor expansión de la organización. La creación de la Unidad para la Igualdad refuerza la misión de defensa de la justicia y cambio social para la Comunidad Universitaria de la institución a la que pertenece.

### **Visión**

El Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria está compuesto por una plantilla de profesionales, emprendedores y con iniciativas que de forma ágil y eficaz dan

### **0-Presentación.**

---

La Carta de Servicios del Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria de la Universidad de Sevilla (SACU), 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

## REVISIÓN TEXTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA DE

## SERVICIO DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

cobertura a las necesidades de información, orientación, asesoramiento y asistencia a la Comunidad Universitaria, colaborando en la resolución de los problemas sociales del entorno, mediante la participación activa en programas, proyectos e iniciativas que se desarrollan en colaboración con otras Instituciones Públicas o Entidades Privadas.



### Valores

**Orientación al Cliente:** Dedicamos nuestros esfuerzos a detectar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, proporcionándoles un servicio de calidad que cumpla sus expectativas.

**Profesionalidad y responsabilidad:** Los profesionales que integran nuestro Servicio

realizan su trabajo con respeto, eficacia y empatía, gracias a su compromiso, trabajo en equipo y formación continua.

**Transparencia:** En el SACU se llevan a cabo todas las tareas con la mayor claridad posible, lealtad y honestidad, informando con veracidad de los procesos, principalmente los relacionados con el cliente.

**Innovación:** La mejora continua del Servicio se manifiesta en la modernización de los medios y la formación constante del personal, aportando valor añadido a los servicios que ofrecemos.

**Bienestar Social:** Ofrecemos una amplia gama de servicios encaminados a cubrir necesidades sociales de nuestros clientes.

**Compromiso Medioambiental:** Se llevan a cabo acciones para la preservación del medio ambiente, favoreciendo el desarrollo sostenible y una concienciación sobre iniciativas que favorezcan este compromiso.

### 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 tiene 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.

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

## SERVICIO DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

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 período 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.

### 1-Prestaciones del Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria.



Información, Asesoramiento y Asistencia sobre Acceso a la Universidad, Atención a Estudiantes Extranjeros, Asesoramiento Jurídico, Atención Psicológica, Apoyo al Empleo para Universitarios, Acciones en Promoción de la Salud.

Gestión del Servicio Integral de Préstamo de Bicicletas (SIBUS), Comedores Universitarios

(Bonos Comedor), Seguros de Accidentes Voluntario, gestión de Congresos y Eventos, Guía Comercial y de Servicios, Bolsa del Libro Usado.

Programas, medidas y acciones para la integración de los alumnos Discapacitados en el ámbito de la Universidad de Sevilla.



Plazas de Residencias Universitarias propias de la Universidad de Sevilla, así como otras modalidades de alojamiento (Colegios Mayores, Residencias Universitarias Colaboradoras, y Viviendas en Alquiler).

Elaboración y Desarrollo del Plan de Igualdad, (medidas para igualdad de género) así como ofrecer herramientas que faciliten la Conciliación de la Vida Laboral y Familiar (Guarderías y Talleres Infantiles, Bolsa de Canguros, Voluntariado con personas dependientes).

Proyectos y Programas de actuación solidarias: Voluntariado Universitario.



# SERVICIO DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA



## 2- Compromisos de calidad.



La relación de servicios expuestos por el SACU, recogidos en esta Carta de Servicios, se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

Ofrecer en formato de Libre Configuración?, no menos de 300 plazas/año, para la formación de voluntarios y para la promoción de la salud.

Destinar no menos de 70.000 Euros del presupuesto del Servicio a Programas para Alumnos con Necesidades Especiales.

Ofrecer no menos de 600 plazas por curso escolar en Residencias Universitarias Propias.

Ofrecer no menos de 2.000 plazas en Colegios Mayores y Otras Residencias Universitarias que colaboran con la Universidad de Sevilla.

Poner a disposición de la Comunidad Universitaria no menos de 800 viviendas.

Ofrecer anualmente no menos de 100 plazas a precio reducido en Guarderías Infantiles Propias.

Ofrecer anualmente no menos de 175 plazas a precio reducido en Guarderías Infantiles concertadas.

Ofrecer anualmente no menos de 450 plazas para Talleres Infantiles en épocas vacacionales ( verano y navidad ).

Ofrecer anualmente no menos de 30 plazas para Talleres Infantiles permanentes en horario de tarde en la Residencia Universitaria Rector Ramón Carande para hijos de miembros de la comunidad universitaria.

Mantener convenios de colaboración con no menos de 35 ONGs y asociaciones.

## 3- Indicadores de Seguimiento

Número de plazas ofertadas de Libre Configuración para la formación de voluntarios y para la promoción de la salud.

Porcentaje anual del presupuesto del servicio, dedicado a programas de alumnos con necesidades especiales

Número de plazas ofertadas en Residencias Universitarias Propias por curso escolar

Número de plazas ofertadas en Colegios Mayores y Residencias Universitarias colaboradoras con la Universidad de Sevilla

Número de viviendas ofrecidas por curso escolar.

Número de plazas ofertadas anualmente en Guarderías Infantiles Propias.

Número de plazas ofertadas anualmente en Guarderías Concertadas.

Número de plazas ofertadas anualmente en Talleres Infantiles en épocas vacacionales (verano y navidad).

Número de plazas ofertadas anualmente en Talleres Infantiles Permanentes en la Residencia Universitaria Rector Ramón Carande

Número de acuerdos con ONGs y Asociaciones.

## 4- 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 Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria de la Universidad de Sevilla.

### 5-Normativa reguladora de los servicios prestados por Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria de la Universidad de Sevilla.

---

#### **NORMATIVA GENERAL:**

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- L.O. 2/2007, de 19 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatuto de la Universidad de Sevilla, Decreto 324/2003, modificado por Decreto 16/2008.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (BOE núm. 55, de 4 de marzo de 1996).
- Decreto 204/1995, de 29 de agosto de la Junta de Andalucía, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos (BOJA núm.136, de 26 de octubre de 1995).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma electrónica.
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- Real Decreto 2008/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información administrativa y Atención al Ciudadano.
- L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal.
- L.O.3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género.

#### **Específica:**

#### **NORMATIVA ESTATAL**

- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas (B.O.E. nº 283, e 24 de noviembre de 2008).
- Resolución de 14 de marzo de 2008 por la que se dictan instrucciones para el acceso de los alumnos procedentes de sistemas educativos de aplicación del artículo 38.5 LOE 2/2006, de 3 de mayo. (B.O.E. nº 70, de 21 de marzo de 2008).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (B.O.E. nº 280, e 30 de octubre de 2008).
- Ley 27/2007, de 23 de Octubre, por la que reconocen las Lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sorda, con discapacidad auditiva y sordociegas (B.O.E. nº 255, de 24 de octubre de 2008).
- Real Decreto 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a los cuerpos docentes universitarios ( B.O.E. nº 241, de 8 de octubre de 2007).
- Real Decreto 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios (B.O.E. nº 240, de 6 de octubre de 2007).
- Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con

## SERVICIO DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

---

apoyo como medida defomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (B.O.E nº 150, de 23 de junio de 2007)

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (B.O.E. nº 89, de 13 de abril).

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. (B.O.E. nº 71, de 23 de marzo de 2007).

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (B.O.E. nº 299, de 15 de junio de 1985).

- Real Decreto 1509/2005, de 16 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 55/2005, de 21 de enero. (B.O.E. nº 303, de 20 de diciembre de 2005).

- Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 7 de septiembre, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales. (Diario Oficial de la Unión Europea nº 255, de 30 de septiembre de 2005).

- Orden TAS/816/2005, de 21 de marzo, por la que se adecuan al régimen jurídico establecido en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones las normas reguladoras de subvenciones que se concedan por el Servicio Público de Empleo Estatal en los

ámbitos de empleo y de formación profesional ocupacional.

- Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior. (B.O.E. nº 67, de 19 de marzo de 2005).

- Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Postgrado, modificado por Real Decreto 1509/2005, de 16 de diciembre, por el que se modifican el Real Decreto 55/2005, de 21 de enero. (B.O.E. nº 303, de 20 de diciembre de 2005).

- Real Decreto 55/2005, de 21 de enero, por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de Grado. (B.O.E. nº 25, de 25 de enero de 2005).

- Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000 de 11 de Enero sobre Derechos y libertades de los Extranjeros en España y su integración social. (B.O.E. nº 5, de 7 de enero de 2005).

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género. (B.O.E. nº 313, de 29 de diciembre de 2004).

- Ley 51/2003 de 2 diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (B.O.E. nº 289, de 15 de junio de 1985).

- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas (B.O.E. nº 277, de 19 de noviembre de 2003).

- Ley 30/2003, de 13 de octubre, sobre medidas para incorporar la valoración del impacto de género en las disposiciones normativas que elabore el Gobierno (B.O.E. nº 246, de 14 de octubre de 2003).

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. (B.O.E. nº 224, de 18 de septiembre de 2003).

- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica. (B.O.E. nº 183, de 1 de agosto de 2003).

- Real Decreto 743/2003 de 20 de junio, por el que se regula la prueba de acceso a la universidad de los mayores de 25 años. (B.O.E. nº 159, de 4 de julio de 2003).

- Real Decreto 1025/2002, de 4 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 1640/1999, de 22 de octubre, modificado y completado por el Real Decreto 990/2000, de 2 de junio, por el que se regula la prueba de acceso a estudios universitarios (B.O.E. nº 253, de 22 de octubre de 2002).

- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, de asociaciones. (B.O.E. nº 73, de 26 de marzo de 2002).

- Real Decreto 1686/2000 de 6 de octubre, por el que se crea el Observatorio de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (B.O.E. nº 251, de 19 de octubre de 2000).



## SERVICIO DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

---

- Ley Orgánica 4/2000 de 11 de Enero sobre Derechos y libertades de los Extranjeros en España y su integración social. (B.O.E nº 10, de 12 de enero de 2000).
- Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida laboral y familiar de las personas trabajadoras (B.O.E. nº 266, de 6 de noviembre de 1999).
- Real Decreto 696/1995, de 28 abril, de Ordenación de la Educación de los Alumnos con Necesidades Educativas Especiales (B.O.E. nº 131, de 2 de junio de 1995).
- Ley 2/1995, de 23 de marzo, de sociedades de responsabilidad limitada. (B.O.E. nº 71, de 24 de marzo de 1995).
- Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de arrendamientos urbanos. (B.O.E. nº 282, de 25 de noviembre de 1994).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y procedimiento administrativo común. (B.O.E. nº 285, de 27 de noviembre de 1992).
- Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio, por el que se establecen los requisitos mínimos de los Centros que impartan enseñanzas de régimen general no universitarias (B.O.E. nº 152, de 26 de junio de 1991).
- Real Decreto Ley 1564/1989, de 22 de diciembre, de sociedades anónimas. (B.O.E. nº 310, de 27 de diciembre de 1989).
- Orden de 28 de septiembre de 1984, sobre Régimen de Simultaneidad de Estudios Universitarios en Distintos Centros. (B.O.E. nº 242, de 9 de octubre de 1984).

- Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos. (B.O.E. nº 103, de 30 de abril de 1982).
- Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal. (B.O.E. nº 176, de 23 de julio de 1960).

### **NORMATIVA AUTONÓMICA:**

- Orden de 5 de agosto de 2008, por la que se desarrolla el currículum correspondiente a la Educación Infantil en Andalucía (B.O.J.A. nº 169, de 26 de agosto de 2008).
- Decreto 428/2008, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas correspondientes a la Educación Infantil en Andalucía (B.O.J.A. nº 164, de 19 de agosto de 2008).
- Acuerdo de 2 de abril de 2008, de la Dirección General de Universidades, Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los primeros ciclos de las enseñanzas universitarias. (B.O.J.A. nº 94, de 13 de mayo de 2008).
- Decreto 72/2008, de 4 de marzo, de consumidores y usuarios de Andalucía. (B.O.J.A. nº 60, de 27 de marzo de 2008).
- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (B.O.J.A. 252, de 26 de diciembre de 2007).
- Ley 13/2007 de 26 de noviembre de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género (B.O.J.A. nº 247, de 18 de diciembre de 2007).

- Ley 12/2007 de 26 de noviembre para la promoción de la igualdad de género en Andalucía (B.O.J.A. nº 247, de 18 de diciembre de 2007)
- Ley 4/2006 de 23 de junio, andaluza de Asociaciones. (B.O.J.A. nº 126, de 3 de julio de 2006).
- Orden de 18 de mayo de 2004, por la que se modifica la de 30 de octubre de 2002, sobre las modalidades de aplicación de la ayuda al suministro de leche y productos lácteos a los alumnos de centros escolares (B.O.J.A. nº 102, de 26 de mayo de 2004).
- Orden de 5 de marzo de 2004, por la que se convocan ayudas económicas para la adquisición de libros de texto y material curricular en la educación obligatoria en los centros docentes sostenidos con fondos públicos ubicados en la Comunidad Autónoma de Andalucía para el curso 2004/05 (B.O.J.A. nº 54, de 18 de marzo de 2004)
- Orden de 11 de febrero de 2004, por la que se regulan las prestaciones económicas a las familias acogedoras de menores. (B.O.J.A. nº 39, de 26 de febrero de 2004)
- Decreto de la Consejería de la Presidencia 7/2004, de 20 de enero, de ampliación de las medidas de apoyo a las familias andaluzas (B.O.J.A. nº 15, de 23 de enero de 2004)
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (B.O.J.A. nº 251, de 31 de diciembre de 2003).
- Orden de la Consejería de Educación y Ciencia, de 25 de julio de 2002, por la que se da publicidad al Plan Andaluz de Educación

para la Cultura de Paz y No violencia (B.O.J.A. nº 117, del 5 de octubre de 2002)

- Orden de la Consejería de Asuntos Sociales, de 7 de mayo de 2002, por la que se convocan para el curso 2002/2003 plazas de nuevo ingreso y de ludoteca en centros de atención socioeducativa (Guarderías Infantiles)(B.O.J.A. nº 55, de 11 de mayo de 2002).

- Decreto 137/2002, de 30 de abril de 2002, de apoyo a las familias andaluzas (B.O.J.A. nº 52, de 4 de mayo de 2002).

- Ley 7/2001, de 12 de julio, de Voluntariado Andaluz (B.O.J.A. nº 84 de 24 de julio de 2001).

- Decreto 127/2001, de 5 de junio, sobre medidas de seguridad en los Parques Infantiles (B.O.J.A. nº 66, de 6 de junio de 2001).

- Decreto 102/2000, de 15 de marzo, de modificación del Decreto 87/1996, de 20 de febrero, por el que se regula la autorización, registro y acreditación de los Servicios Sociales de Andalucía (B.O.J.A. nº 33, de 18 de marzo de 2000).

- Ley 9/1999, de 18 de noviembre, de Solidaridad en la Educación (B.O.J.A. nº 140, de 2 de diciembre de 1999).

- Ley 2/1999, de 31 de marzo, de Cooperativas Andaluzas (B.O.J.A. nº 46 de 20 de abril de 2004).

Orden de 24 de noviembre de 1992, sobre la eliminación del lenguaje sexista en los textos administrativos (B.O.J.A. nº 126 de 5 de diciembre de 1992).

### **NORMATIVA PROPIA DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA.**

- Acuerdo 1/CU, de 19 de marzo 2009, por el que se aprueba el Reglamento General de Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla (B.O.U.S. nº 4, de 1 de abril de 2009).

- Acuerdo 2/CU, de 19 de marzo 2009, por el que se aprueba el Reglamento General de Actividades de Asistencia a la Comunidad Universitaria de la Universidad de Sevilla (B.O.U.S. núm. 4, de 1 de abril de 2009).

- Acuerdo 3/CU, de 19 de marzo de 2009, por el que se aprueba el Reglamento General de Estudiantes de la Universidad de Sevilla. (B.O.U.S. nº 4, de 1 de abril de 2009).

- Acuerdo Único/CU, de 5 de febrero de 2009, por el que se aprueba el Reglamento General de Actividades Docentes de la Universidad de Sevilla (B.O.U.S. núm. 2, de 10 de febrero de 2009).

- Acuerdo 8/CG, de 9 de diciembre de 2008, por el que se aprueba la Normativa para la atención académica al estudiante con discapacidad (B.O.U.S. nº 1, de 12 de enero de 2009).

- Acuerdo 5.1/CG, de 30 de septiembre de 2008, por el que se aprueban las Normas básicas sobre reconocimiento y transferencia de créditos (B.O.U.S. nº 4, de 5 de noviembre de 2008).

- Acuerdo 5.0/CG, de 30 de septiembre de 2008, por el que se aprueba el Sistema de garantía de calidad de títulos oficiales (B.O.U.S. nº 4, de 5 de noviembre de 2008).

- Acuerdo marco de 27 de julio de 2008, sobre servicios extraordinarios prestados fuera de la jornada normal de trabajo por el PAS laboral.

- Resolución de 17 de junio de 2008 sobre exención de importes a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos a los estudiantes con discapacidad (B.O.U.S. nº 4, de 5 de noviembre de 2008).

- Normativa, aprobada en Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2008, sobre el procedimiento de contratación de ayudantes, profesores ayudantes doctores y profesores asociados (Aplicación de los Acuerdos 4.6.1/CG16-7-04 y 4.6.2/CG 16-7-04 que modifican los Acuerdos 4.3.3/JG 12-7-96, 7.1/JG 19-7-01 y 3.5/CG 30-09-03).

- Resolución rectoral de 10 de Enero de 2008, sobre los cursos de formación continua programados a través del centro de formación permanente de la Universidad de Sevilla.

- Resolución rectoral de 13 de septiembre de 2007 sobre jornada flexible del personal de administración y servicios de la Universidad de Sevilla.

- Acuerdo 7.1/CG, de 25 de julio 2007, por el que se aprueba el Reglamento de enseñanzas propias de la Universidad de Sevilla.

- Acuerdo de la Universidad de Sevilla y las organizaciones sindicales de este ámbito, CCOO de Andalucía, FETEUGT, de 10 de noviembre de 2006, sobre medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.



- Acuerdo 5.1/CG, de 20 de julio de 2006, por el que se aprueban las Normas básicas reguladoras de los Consejos de Curso.
- Acuerdo del Claustro Universitario, de 22 de noviembre de 2004, por el que se aprueba el Reglamento General del Defensor Universitario.
- Acuerdo 3/CU de 26 de febrero de 2004, del Claustro Universitario del, por el que se aprueba el Reglamento General de Régimen Electoral.
- Acuerdo de la Gerencia de la Universidad de Sevilla con el comité de empresa, de 15 de mayo de 2001 sobre confección y funcionamiento de las bolsas de trabajo del personal laboral.
- Acuerdo entre la Gerencia de la Universidad de Sevilla y la Junta de personal funcionario del personal de administración y servicios, de 20 de octubre de 2000, por el que se regula la composición y funcionamiento de la bolsa de trabajo de auxiliares administrativos.
- Acuerdo 11.bis.2/JG 02/03/1998 y 5/CU 16/03/1998, por el que se aprueba el Reglamento de elecciones de representantes de los estudiantes de la Universidad de Sevilla (B.U.S. nº 40).
- Acuerdo J/G de 6 de Febrero de 1989 y 21 de marzo de 2001, por el que se aprueban las Normas Reguladoras de Exámenes, Evaluaciones y Calificaciones.
- Acuerdo 6.1/JG, de 02 de abril 1998, por el que se aprueba el Reglamento regulador de la libre configuración curricular de la Universidad de Sevilla.

- Acuerdo de la Junta de Gobierno de 19 de diciembre 1997, por el que se aprueba el Manual de funciones del Personal de Administración y Servicios.
- Acuerdo 9.2.1/JG, de 26 de mayo de 1997, normativa reguladora de prácticas en empresas que otorgan créditos por equivalencia en los planes de estudio de la Universidad de Sevilla (B.U.S. nº 34 de 29 de Julio de 1997)
- Acuerdo 4/JG, de 7 de junio de 1995, modificado por AA. 4/JG, de 28 de junio de 1996 y 4/JG de 7 de abril de 1997, por el que se aprueba la normativa de Matricula de la Universidad de Sevilla.
- Resolución rectoral, de 4 de junio de 1993, por la que se dictan instrucciones sobre asistencia a los estudiantes.
- Reglamento interno del Consejo de alumnos de la Universidad de Sevilla, aprobado en pleno del CADUS el 24 de febrero de 1988.

### 6. Formas de colaboración y participación con Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria de la Universidad de Sevilla.

---

Las personas usuarias del Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria 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.
- Canalizando a través de la Oficina de la Defensoría Universitaria aquellas cuestiones relacionadas con los derechos e intereses legítimos de los miembros de la comunidad universitaria, según lo establecido en el Estatuto de la Universidad y el Reglamento General del defensor universitario.
- Expresando sus opiniones en las distintas encuestas que se realicen.
- Accediendo a los sistemas de Quejas y Sugerencias habilitados al efecto.

### 7. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

---



1. Las personas usuarias de Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria, 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

# SERVICIO DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

participación de todas las personas en sus relaciones con Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria 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.

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 Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria.

Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria 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 Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria.

## 8- Direcciones y formas de acceso.

### 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

Pabellón de Uruguay, Avda. de Chile s/n  
41.013 Sevilla

Web: <http://www.sacu.us.es>

Teléfonos de contactos:

- Jefatura de Sección: 9544896005 / 954486029 [sacuunidad@us.es](mailto:sacuunidad@us.es)
- Información: 954486010 / 954486014 - [sacuinfo3@us.essacuinfo5@us.es](mailto:sacuinfo3@us.essacuinfo5@us.es)
- Dirección /Documentación: 954486092 / 954486001 / 954486011/954486776 [sacuinfo1@us.essacuinfo2@us.essacudire2@us.essacudocu20@us.es](mailto:sacuinfo1@us.essacuinfo2@us.essacudire2@us.essacudocu20@us.es)
- Unidad para la Igualdad: 954486584 / 954486019 [igualdad@us.essacuum@us.es](mailto:igualdad@us.essacuum@us.es)
- Área de Promoción de la Salud: 954 488154 [sacusalud@us.es](mailto:sacusalud@us.es)
- Trabajo Social y Voluntariado: 95448 6097 / 954486006 / 954486741 [uts@us.essacuvus@us.es](mailto:uts@us.essacuvus@us.es)

- Asesoría Jurídica: 954486004 [sacujuri1@us.es](mailto:sacujuri1@us.es)
- Asesoría Pedagógica: 954487203 [sacueduca@us.essacujuega@us.es](mailto:sacueduca@us.essacujuega@us.es)
- Asesoría Psicológica: 954486018 [sacupsico@us.es](mailto:sacupsico@us.es)
- Unidad Apoyo al Empleo para Universitarios: 954488155 [sacutechna@us.es](mailto:sacutechna@us.es)
- Gestión de Congresos y Eventos: 954 486014 [sacucongreso@us.es](mailto:sacucongreso@us.es)
- Unidad de Atención a la Comunidad Universitaria Extranjera : 954481392/ 954481393 [sacuextranjeros@us.es](mailto:sacuextranjeros@us.es)
- Gestión de Convenios: 954486009 [sacudocu@us.es](mailto:sacudocu@us.es)
- Gestión Económica: 954486015 / 954487428. [sacuconta@us.essacuconta2@us.es](mailto:sacuconta@us.essacuconta2@us.es)
- Unidad de Atención al Estudiante Discapacitado 954487749 [sacucapacidad@us.es](mailto:sacucapacidad@us.es)

**Formas de acceso y transporte.**

## SERVICIO DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

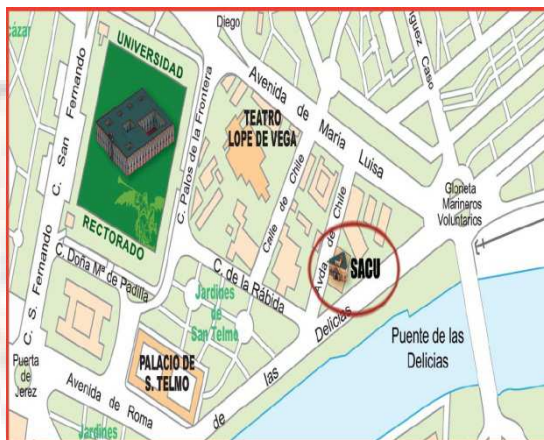
1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas 34, 35, 41 y C2.

Línea 1 de Metro (Puerta de Jerez y Prado de San Sebastián)

Carril Bici, con estación de aparcamiento en la misma puerta del SACU.

2. Plano de situación:



### 9- Protección del Medio Ambiente

3. Horarios y otros datos de interés.

De lunes a viernes de 10.00 a 14.00 horas,) y martes de 17.00 a 19.00 horas, miércoles de 15.30 a 17.30) excepto en julio que será de 10.00 a 13.00 (ajustado al Calendario de Fiestas de la CCAA)

El Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria mantiene su compromiso medioambiental llevando a cabo acciones que contribuyen a la conservación y mejora del medio ambiente como la reducción del consumo del papel mediante uso de medios telemáticos, reciclaje de tóner y otros materiales ofimáticos, contenedores de pilas, contenedores de papel reciclado, empleo de material ecológico. Todas las instalaciones del SACU están libre de humos según lo establecido en la ley 28/2005 de 26 de diciembre y por la Circular de Gerencia de la Universidad de Sevilla de 23 de enero de 2006 en aplicación a la citada norma.