



## A N E X O

### CARTA DE SERVICIOS DE FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de FACULTAD DE ODONTOLOGIA de la Universidad de Sevilla 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 la presente Carta sea aplicado por todas las personas de FACULTAD DE ODONTOLOGIA.

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

##### I.I. Datos identificativos de FACULTAD DE ODONTOLOGIA de la Universidad de Sevilla.

FACULTAD DE ODONTOLOGIA de la Universidad de Sevilla es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente de Universidad de Sevilla de la Universidad de Sevilla.

##### I.II. Misión de FACULTAD DE ODONTOLOGIA.

La Facultad de Odontología como parte integral de la Universidad de Sevilla, comparte su compromiso de prestación del servicio público de educación superior en tres dimensiones principales: enseñanza, investigación y servicio a la sociedad. La Facultad de Odontología como centro responsable de la enseñanza de la Odontología, en el ámbito de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, tiene como misión desarrollar, siempre con la máxima calidad posible y en busca de la excelencia en los distintos campos, los siguientes cometidos:

- Proporcionar a sus estudiantes pregraduados los conocimientos imprescindibles para su incorporación al ejercicio profesional de la Odontología.
- Organizar la formación postgraduada necesaria para que dichos profesionales obtengan una formación más especializada y avanzada, así como la formación continuada, imprescindible para mantener la calidad en el ejercicio profesional.
- Investigar, junto a otros centros de investigación de la propia Universidad de Sevilla o externos a ellos, en busca de nuevos conocimientos teóricos y aplicados en el campo de la Odontología, con los que mejorar la atención a los pacientes y el servicio a la Sociedad en general.
- Velar por acercar la Odontología a la sociedad, favoreciendo las actividades solidarias que transmitan a los ciudadanos la imagen de una Odontología comprometida con la mejora de la salud y la calidad de vida de la sociedad.

#### VISIÓN

Ser un centro de reconocido prestigio nacional e internacional, líder y competitivo en la docencia pregraduada, postgraduada y en la investigación, comprometido con la sociedad en que desarrolla su misión, con la excelencia académica y con la calidad en el servicio que presta, destacando por su papel relevante como parte de una Universidad referente de calidad a nivel nacional e internacional.

#### VALORES

Conducta ética y honesta.- Actuamos con profesionalidad, integridad y respeto a las personas.

Excelencia.- Buscamos, en cada una de las áreas en que trabajamos, la excelencia en nuestra acción, como ideal

que nos mueve día a día, promoviendo los valores de mérito y capacidad.

Tolerancia.- Respetamos y promovemos el respeto a las instituciones, a las personas y sus opiniones, todas ellas valiosas en el objetivo de un entendimiento global que haga avanzar a la Institución.

Innovación y Calidad.- Favorecemos mejoras en los procesos de gestión, en la enseñanza y en la investigación, introduciendo de forma continua elementos innovadores que aumenten la calidad en nuestros objetivos. Este compromiso se redobla en la apuesta por las nuevas tecnologías y nuevas metodologías, dotando al Centro de las infraestructuras que sean necesarias para su implantación.

Liderazgo.- Actuamos con iniciativa en el ámbito universitario y social, para iniciar y favorecer los cambios que permitan desarrollar nuestras actividades y resolver los problemas a que se enfrenten.

Trabajo en equipo y participación en la Universidad.- Creemos en el trabajo en equipo entre todos los estamentos universitarios, y fomentamos dicho espíritu de trabajo en equipo, compartiendo información y conocimiento.

Servicio público y colaboración con otras instituciones.- Apostamos por la satisfacción del alumnado, en su visión más amplia (pregrado, postgrado y doctorado), buscando la calidad en todos estos apartados sin renunciar a ninguno de ellos. Posibilitamos y favorecemos las actividades de intercambio docente e investigador como vía de mejora continua de los alumnos y profesionales (docente o no) de la Facultad de Odontología.

Respeto al medio ambiente y vertiente social.- Apoyamos la creación de convenios de colaboración con instituciones sociales y estamentos públicos que ayuden a desarrollar el papel social y solidario de la Odontología, a la vez que estamos comprometidos con la conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

### I.III. 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 FACULTAD DE ODONTOLOGIA de la Universidad de Sevilla.

### I.IV. Formas de colaboración y participación con FACULTAD DE ODONTOLOGIA de la Universidad de Sevilla.

Las personas usuarias de FACULTAD DE ODONTOLOGIA 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.
- Expresando sus opiniones en las distintas encuestas que se realicen.
- Accediendo a los sistemas de Quejas y Sugerencias habilitados al efecto.

## II. Servicios prestados.

### II.I. Relación de Servicios que presta FACULTAD DE ODONTOLOGIA

- Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica y a través de la página web, correo electrónico o tablón de anuncios.
- Gestión de espacios y recursos en cuanto a organización y distribución para garantizar la adecuada realización de las actividades clínico-docentes.
- Gestión Administrativo- Económica para la correcta matriculación de alumnos de grado, pregrado y post-graduados, expedición de títulos y gestión económica del presupuesto asignado.
- Formación docente Teórico-Práctica de los alumnos de grado o pregrado para su obtención del título de Licenciado o Grado en Odontología y a su incorporación al ejercicio profesional de la Odontología. Organizar la formación docente teórico-práctica de los alumnos de post grado: Doctorado, Formación Continuada, Títulos Propios de la

Universidad de Sevilla y Master Oficial, para que dichos profesionales obtengan una formación más especializada y avanzada, así como la formación continuada, imprescindible para mantener la calidad en el ejercicio profesional.

- Formación docente e investigadora del Profesorado funcionario, contratado, colaborador y becario, para fomentar la labor de investigación junto a otros centros de investigación de la propia Universidad de Sevilla o externos a ellos, en busca de nuevos conocimientos teóricos y aplicados en el campo de la Odontología, con los que mejorar la atención a los pacientes y el servicio a la Sociedad en general.

- Asistencia buco-dental a pacientes de acuerdo a las necesidades de formación práctica determinadas por los Profesores, Colaboradores y Alumnos.

- Velar por acercar la Odontología a la sociedad, fomentando la Colaboración y Promoción de Programas de Salud dirigidos a colectivos, mediante labores solidarias o convenios programa con entidades públicas y privadas, que transmitan a los ciudadanos la imagen de una Odontología comprometida con la mejora de la salud y la calidad de vida de la sociedad.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por FACULTAD DE ODONTOLOGIA de la Universidad de Sevilla.

General:

- Constitución Española, de 27 de diciembre, (BOE nº 311, de 29 de diciembre de 1978).
- L.O. 2/2007, de 19 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, (BOE nº 68, de 20 de marzo de 2007).
- L.O. 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, (BOE nº 307, de 24 de diciembre de 2001); modificada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril, (BOE nº 89, de 13 de abril de 2007).
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades, (BOJA nº 251, de 31 de diciembre de 2003).
- Decreto 324/2003, de 25 de noviembre, de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía, por el que se aprueba el Estatuto de la Universidad de Sevilla, (BOJA nº 10, de 16 de enero de 2004); adaptado por el Decreto 16/2008, de 29 de enero, (BOJA nº 22, de 31 de enero de 2008).

Normativa Administrativa Básica:

- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de impulso de la Sociedad de la Información, (BOE nº 312, de 29 de diciembre de 2007).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, (BOE nº 150, de 23 de junio de 2007).
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, sobre Normas reguladoras de Firma Electrónica, (BOE nº 304, de 20 de diciembre de 2003).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regula los Servicios de Información administrativa y Atención al ciudadano, (BOE nº 55, de 4 de marzo de 1996).
- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía por el que se establece las Medidas organizativas para los servicios de atención directa a los ciudadanos, (BOJA nº 136, de 26 de octubre de 1995).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, (BOE nº 285, de 27 de noviembre de 1992); modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, (BOE nº 12, de 14 de enero de 1999).

Normativa Básica de aplicación transversal:

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal, (BOE nº 17, de 19 de enero de 2008).
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, (BOJA nº 247, de 18 de diciembre de 2007).
- L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad efectiva de mujeres y hombres, (BOE nº 71, de 23 de marzo de 2007).
- L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999).

Específica:

- Estatuto de la Universidad de Sevilla
- Decreto 317/2003 de la Junta de Andalucía que regula las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y establece los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos.
- Decreto 177/2005 que modifica el anterior.
- Real Decreto 951/2005 que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Cuadernos para la gestión de la CS de la Junta de Andalucía.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad (Requisitos).
- Norma UNE 93200:2008 Cartas de Servicios (Requisitos).
- Proyecto de administración electrónica de la Universidad de Sevilla.
- Aplicación de gestión de la calidad de la Junta de Andalucía (Ágora).

III. Derechos de las personas usuarias de los servicios.

III.I. 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 tienen 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.

Además, 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 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.

#### IV. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

##### IV.I. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

1. Las personas usuarias de FACULTAD DE ODONTOLOGIA, 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 participación de todas las personas en sus relaciones con FACULTAD DE ODONTOLOGIA 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.

##### IV.II. 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 FACULTAD DE ODONTOLOGIA.

##### IV.III. Tramitación.

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de FACULTAD DE ODONTOLOGIA 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 FACULTAD DE ODONTOLOGIA.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. 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:

Facultad de Odontología  
Campus de los Perdigones  
C/ Avicena s/n  
41009 Sevilla

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

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

Líneas C1, C2, C3, C4, 2, 13, 14, 6 (Torre de Perdigones)

2. Plano de situación:



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

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios expuestos por FACULTAD DE ODONTOLOGIA de la Universidad de Sevilla recogidos en esta Carta de Servicios se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

Comunicación a los egresados del Centro de la disponibilidad del título para su retirada en un plazo inferior a una semana desde su entrada

La página Web de la Facultad de Odontología dispondrá siempre de información actualizada.

Dar respuesta a las quejas recibidas dentro de un plazo máximo de 7 días desde su fecha de recepción.

Aprobar la organización de espacios con antelación mínima de 1 mes a la fecha de inicios de estudios.

Comunicar las incidencias de Mantenimiento del Centro al Servicio de Mantenimiento de la Facultad en un plazo máximo de 24 horas desde su notificación.

Realizar la emisión de informes dependientes del Centro dentro de un plazo máximo desde su petición de 48 horas o de 7 días (si se requiere firma oficial y/o abono de tasas), tras el abono de tasas.

Entrega del 100% de certificados de expedición del título en el momento de la justificación de su abono por el solicitante.

Tramitar las facturas autorizadas por el responsable de gasto, y servidas o ejecutadas, que no presenten incidencias en un plazo no superior a 14 días.

Realizar tratamientos odontológicos actuales, abarcando la mayor parte de los procedimientos establecidos, dentro de la formación teórico-práctica de los alumnos de la Facultad de Odontología

Actualizar la formación del personal PDI y PAS a partir de su participación en los programas de formación del espacio europeo de educación superior (EEES).

No demorar la gestión de cita a nuevos pacientes en la Facultad de Odontología más de un mes desde su petición de cita durante el periodo lectivo (octubre a mayo).

Garantizar que las tarifas de los tratamientos no aumenten por encima del valor anual del IPC.

Colaborar con organizaciones no gubernamentales solidarios participando al menos en un proyecto en esta línea de forma anual.

Colaborar con la protección del medio ambiente a partir de la difusión de campañas concretas dentro de esta línea.

## II. Indicadores.

### II.I. Indicadores de calidad.

Porcentaje de comunicaciones de disponibilidad de título realizadas dentro de plazo establecido frente al total de comunicaciones realizadas

Frecuencia media de actualización de página web.

Porcentaje de quejas respondidas en plazo frente al total de quejas interpuestas

Porcentaje de reservas modificadas con posterioridad al mes de antelación de inicio de estudios frente al total de reservas planificadas

Porcentaje de comunicación de incidencias notificadas dentro del plazo establecido frente al total de incidencias comunicadas

Porcentaje de informes emitidos dentro de plazo establecido frente al total de informes emitidos

Porcentaje de certificados de expedición de título entregados posteriormente a la entrega de justificante de abono frente al total de certificados de expedición emitidos

Porcentaje de documentos contables expedidos en menos de 14 días frente al total de facturas recibidas

Porcentaje de tratamientos realizados del total del estado actual del arte de la Odontología

Porcentaje de horas laborales de formación invertidas por el personal en actividades del programa de formación de acuerdo a la integración del espacio europeo

Porcentaje de comunicación con pacientes nuevos fuera de plazo desde su petición de cita frente al total de pacientes nuevos que solicitan cita

Porcentaje de tratamientos con subida anual superior al IPC frente al total de tratamientos ofrecidos en prácticas clínicas

Número de proyectos solidarios realizados anualmente (al menos una)

Número de campañas específicas en relación al medio ambiente realizadas con carácter anual

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I.I Otros datos de interés.

Tfnos.: 954 48 11 31

Fax: 954 48 11 11

e-mail: odontologia@us.es

Acceso a minusválidos.- El centro está dotado de acceso a pacientes minusválidos en todos sus niveles, así como gabintes odontológicos especialmente diseñados a tal efecto.