



### COMPROMISOS DE SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 DE LA E.T.S. DE INGENIERÍA (18-Mayo-2015)

La E.T.S. de Ingeniería de la Universidad de Sevilla dispone actualmente de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), certificado según la norma UNE-ISO 9001:2008 y cuyo alcance se centra en diversos servicios de Secretaría, Centro de Cálculo, Relaciones Exteriores, Movilidad y Prácticas en empresas.

Este documento tiene como propósito facilitar a las personas usuarias de los servicios en el alcance del SGC, la obtención de información relativa a los compromisos de prestación en cada uno de ellos. La siguiente tabla resume los 8 compromisos de servicio en vigor desde el 18 de mayo de 2015.

Compromiso	Descripción	Valor de compromiso
1	Respuesta a las Quejas, Sugerencias, Felicidades e Incidencias recibidas en el buzón expon@us en periodo lectivo.	<15 días
2	Preparación de los expedientes de defensa de los Proyectos Fin de Carrera/Trabajos Fin de Grado/Trabajos Fin de Máster.	<15 días
3	Traspaso de las calificaciones incluidas en las actas de examen a los expedientes de los alumnos.	24 horas
4	Gestiones administrativas relacionadas con los servicios ofrecidos por el Centro de Cálculo.	2 días laborables
5	Solución de incidencias en el Centro de Cálculo.	2 días laborables
6	Aprovechamiento de las reservas de salas del Centro de Cálculo.	>85%
7	Respuesta a consultas por correo electrónico a Movilidad y Prácticas en Empresas.	7 días laborables
8	Disposición para el alumno del acuerdo de estudios desde el visto bueno del delegado de movilidad.	< 1 mes

Jaime Domínguez Abascal  
Director de la ETSI

