

## 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 prestados por el Área de Postgrado recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Obtener en las encuestas de satisfacción de las personas usuarias una puntuación media de 3,5 sobre 5.
2. Resolver la convocatoria de becas de programas de Postgrado Oficiales del Vicerrectorado de Postgrado en 30 días desde la finalización del periodo de matrícula.
3. Emisión del informe de revisión en 30 días desde recepción de la propuesta de títulos de Postgrado Oficiales.
4. Envío de la lista de matriculados a la dirección de los programas de Postgrado Oficiales en 10 días desde la finalización del periodo de matrícula de programas de Postgrado Oficiales.
5. Llevar a cabo 15 acciones de promoción institucional al año.
6. Emitir los certificados en un plazo máximo de 15 días, contados a partir de la recepción de los datos necesarios para su elaboración.
7. Emitir las notificaciones en un plazo máximo de 5 días desde la celebración de la reunión.
8. Gestionar el 20% de procedimientos del servicio mediante Administración Electrónica.

### II. Indicadores.

#### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Área de Postgrado se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Área:

1. Índice de satisfacción de las personas usuarias de los servicios prestados por el Área.
2. Número de días transcurridos entre la finalización del periodo de matrícula de programas de Postgrado Oficiales y la resolución de la convocatoria de becas del Vicerrectorado de Postgrado.
3. Promedio de días transcurridos entre la presentación de la propuesta de título de Postgrado Oficial y la emisión del informe de revisión.
4. Número de días transcurridos entre la finalización del periodo de matrícula de programas de Postgrado Oficiales y el envío de la lista de matriculados a la dirección de los programas.
5. Número de acciones de promoción institucional realizadas en el año natural.
6. Tiempo medio entre la fecha de solicitud del certificado y la expedición del mismo.
7. Tiempo medio entre la reunión y la realización de la notificación.
8. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

## C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Área de Postgrado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación al órgano responsable de la coordinación operativa de la Carta de Servicios.

Como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se recoge la siguiente medida de subsanación consistente en:

- Carta del Director/a del Área de Postgrado informando al/la reclamante de las causas por las que el compromiso no

pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

## D) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

#### I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en las Oficinas del Área de Postgrado, tanto presencial como telefónica, será: De lunes a viernes, de 9,00 a 14,00 horas.

#### I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 8,00 a 22,00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración superior

*RESOLUCIÓN de 16 de julio de 2010, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Infraestructuras.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Infraestructuras de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y conforme al Acuerdo de 16 de diciembre de 2008 por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicio de dicha Universidad,

## R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Infraestructuras de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Servicio de Infraestructuras de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 16 de julio de 2010.- El Rector, Juan Jiménez Martínez.

## ANEXO ÚNICO

### CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Infraestructuras de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Infraestructuras a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas que lo integran.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

#### I.I. Datos identificativos del Servicio de Infraestructuras.

El Servicio de Infraestructuras es un Servicio que depende de la Gerencia de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

### I.II. Misión del Servicio de Infraestructuras.

El Servicio de Infraestructuras tiene como Misión la gestión de las obras, el equipamiento y el mantenimiento de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, así como la colaboración en el desarrollo de las múltiples actividades planteadas por la Comunidad Universitaria desde las bases de la calidad, la seguridad, la eficiencia y el respeto al Medio Ambiente.

Desde el inicio de las actividades de este servicio, nuestro trabajo se ha considerado como un referente en la gestión de la eficiencia energética en las obras e instalaciones, posicionándonos en la vanguardia de la innovación tecnológica en el uso racional de los recursos hídricos y energéticos contribuyendo de esta manera en la lucha contra el cambio climático.

### I.III. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Servicio de Infraestructuras es el órgano responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo, el/la titular del Servicio, el/la responsable último/a de dicha coordinación así como de la aplicación, en cada caso, de las medidas de subsanación previstas.

### I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Infraestructuras.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Infraestructuras, ya sean de carácter interno –personal docente y de administración y servicios, Centros, Departamentos u órganos directivos o administrativos– o externo –estudiantes y ciudadanía en general– podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.
2. A través de sugerencias o reclamaciones presentadas en el Buzón de Quejas y Sugerencias del Servicio.
3. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y por la propia Comisión de Garantía Interna de Calidad del Servicio de Infraestructuras.

### II. Servicios.

#### II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Servicio de Infraestructuras le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Servicio de seguimiento y control de la Ejecución de Obras.
2. Servicio de seguimiento y control de los contratos de equipamiento.
3. Servicio de seguimiento y control de la ejecución de los trabajos de mantenimiento.
4. Servicio de Entrega del Objeto del Contrato a la Comunidad Universitaria para su uso.

#### II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Infraestructuras:

a) Normativa sobre la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla:

La normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: [http://www.upo.es/general/conocer\\_upo/normativa/index\\_normativa.html](http://www.upo.es/general/conocer_upo/normativa/index_normativa.html).

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE núm. 307, de 24.12.2001), modificada por Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE núm. 89, de 13.4.2007).

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (publicada en el BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003, y en el BOE núm. 14, de 16 de enero de 2004).

- Ley 3/1997, de 1 de julio, de creación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (publicada en el BOE núm. 180, de 29 de julio de 1997).

- Decreto 221/1997, de 30 de septiembre, de transferencias a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (publicado en el BOJA núm. 118, de 9 de octubre de 1997).

- Decreto 298/2003, de 21 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (publicados en el BOJA núm. 214, de 6 de noviembre de 2003, corrección de errores de BOJA núm. 231, de 1 de diciembre de 2003, publicados en el BOE núm. 306, de 23 de diciembre de 2003).

#### b) Normativa específica:

- Reglamento interno de cada servicio y de sus comisiones, en su caso.

- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación (BOE núm. 266, de 6 de noviembre de 1999, modificada por la Ley 53/2002, de 30 de diciembre).

- R.D. 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación (BOE núm. 74, de 28 de marzo de 2006).

- R.D. 1371/2007, de 19 de octubre, por el que se aprueba el documento básico «DB-HR Protección frente al ruido» del Código Técnico de la Edificación y se modifica el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación (BOE núm. 254, de 23 de octubre de 2007).

- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (BOE núm. 207, de 29 de agosto de 2007).

- Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y de salud en las obras de construcción (BOE núm. 256, de 25 de octubre de 1997).

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE núm. 269, de 10 de noviembre de 1995).

- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo (BOE núm. 97, de 23 de abril de 1997).

- Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión (BOE núm. 224, de 18 de septiembre de 2002).

- R.D. 2267/2004, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad contra incendios en los establecimientos industriales (BOE núm. 303, de 17 de diciembre de 2004).

- R.D. 1942/1993, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1993).

### III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

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 del servicio tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten y 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.

### IV. Sugerencias y reclamaciones.

#### IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. Las personas usuarias de los servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, tienen reconocido su derecho

a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la misma.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, que comprende el conjunto de sugerencias y reclamaciones presentadas ante la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, es un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la misma, ya que permite presentar las reclamaciones 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 Sugerencias y Reclamaciones.

Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien por escrito cumplimentando la instancia correspondiente ante el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, bien presentándolas en los Buzones establecidos al efecto, situados en las dependencias administrativas o en sus portales de internet.

IV.III. Tramitación.

1. El órgano de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, funcionalmente responsable, ante el cual se formula la sugerencia o reclamación correspondiente, llevará el control tanto de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por Servicio de Infraestructuras como de las medidas que se planteen para su subsanación. En el plazo de quince días se notificará a quien hizo la sugerencia o reclamación las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

2. Ante reclamaciones relativas a incumplimientos de compromisos de calidad establecidos en esta carta, se ac-

tuará conforme a lo consignado en la misma en el apartado c) Medidas de subsanación.

V. Direcciones y formas de acceso.

VI. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Servicio de Infraestructuras, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

• Carretera de Utrera, km. 1. Edificio 7B, Pedro Rodríguez Campomanes, planta baja (41013, Sevilla).

- Teléfonos:

• Teléfono de Información General: 954 348 666.

• Teléfono de atención de incidencias: 954 977 388.

• Dirección del Servicio de Infraestructuras: 954 349 216.

- Fax:

• Servicio de Infraestructuras: 954 349 074.

• Dirección de Internet: <http://www.upo.es/infraestructuras/>.

• Correo electrónico: [sertec@admon.upo.es](mailto:sertec@admon.upo.es).

• Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

<http://www.upo.es/infraestructuras/sugerencias>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Servicio de Infraestructura se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

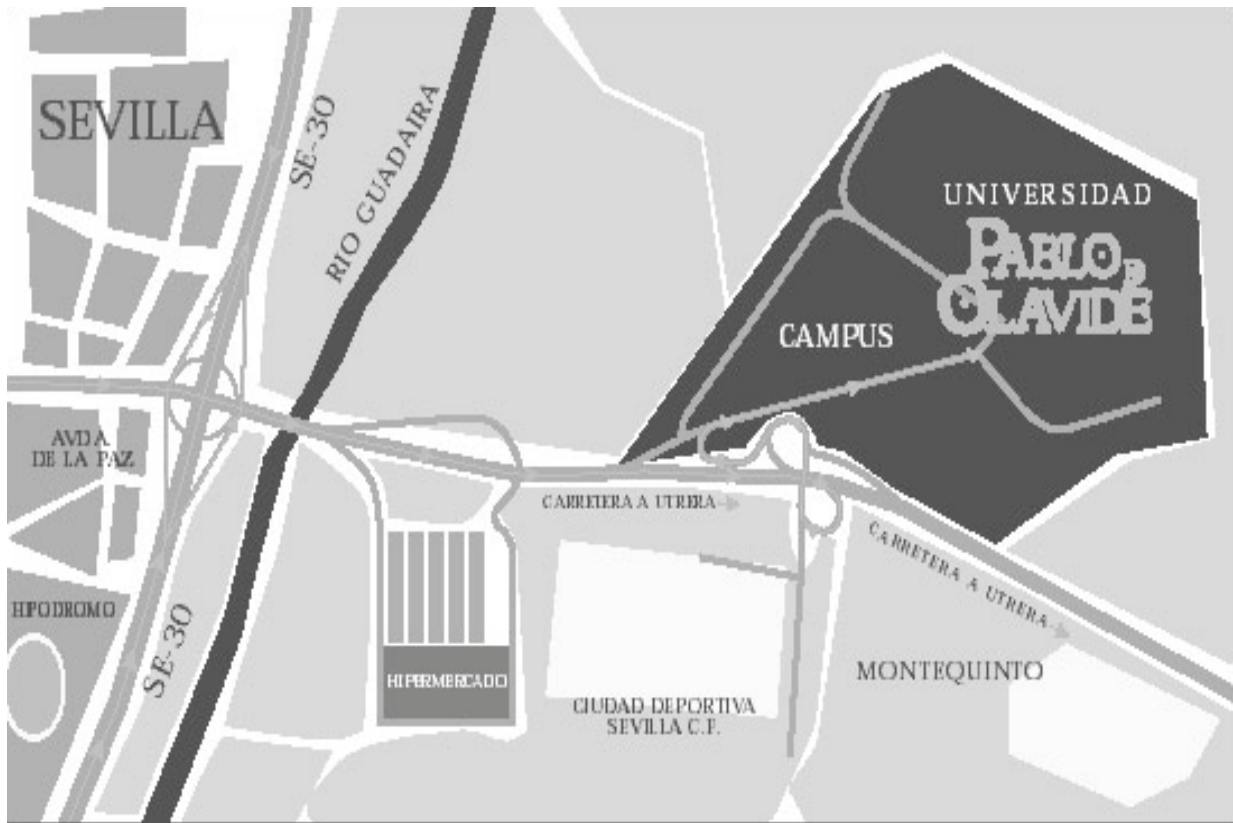
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- Autobús desde Montequinto: Línea de autobuses M-130: Sevilla-Montequinto (Empresa Casal).

- Autobús desde Alcalá de Guadaíra: Línea de autobuses M-123: Alcalá de Guadaíra-Sevilla (por Quintillo, Empresa Casal).

- Metro Línea 1: Estación «Pablo de Olavide».

2. Planos 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 prestados por el Servicio de Infraestructuras recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Elaborar el 90% de los expedientes de obra menor en un plazo máximo de veinte días hábiles.
2. Elaborar el 90% los pliegos de Prescripciones Técnicas para contratos de equipamiento en un plazo no mayor de 30 días hábiles.
3. Dar respuesta al 80% de las incidencias relativas al seguimiento y control de la ejecución de los trabajos de mantenimiento, en un plazo máximo de cinco días hábiles.
4. Conseguir que la satisfacción de los usuarios en relación al objeto del contrato evaluado alcance un valor del 80% en base a los cuestionarios establecidos a tal efecto.
5. Gestionar el 20% de procedimientos del servicio mediante Administración Electrónica.

### II. Indicadores.

#### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Infraestructuras se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio:

1. Porcentaje de expedientes donde se supera el tiempo límite establecido para la elaboración de la documentación.
2. Porcentaje de Pliegos de Prescripciones Técnicas para contratos de equipamiento donde no se supera el tiempo límite establecido para la elaboración de la documentación.
3. Porcentaje de incidencias respondidas en un plazo máximo de 5 días hábiles.
4. Grado de satisfacción de los usuarios.
5. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

## C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Servicio de Infraestructuras de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación al órgano responsable de la coordinación operativa de la Carta de Servicios.

Como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se recoge la siguiente medida de subsanación consistente en:

- Carta del Director/a del Servicio de Infraestructuras informando al/la reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

## D) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

#### I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en las Oficinas del Servicio de Infraestructuras, tanto presencial como telefónica, será: Lunes a viernes: 8,00 a 15,00 horas.

#### I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 8,00 a 22,00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración superior

*RESOLUCIÓN de 16 de julio de 2010, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Secretaría General.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Secretaría General, integrada por la Unidad de Registro General e Información, la Oficina de Convenios y la Oficina de Órganos Colegiados de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y conforme al Acuerdo de 16 de diciembre de 2008 por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicio de dicha Universidad,

## RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Secretaría General de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Secretaría General de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 16 de julio de 2010.- El Rector, Juan Jiménez Martínez.

## ANEXO ÚNICO

### CARTA DE SERVICIOS DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Secretaría General de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), integrada por la Unidad de Registro General e Información, la Oficina de Convenios y la Oficina de Órganos Colegiados, tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Secretaría General.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Secretaría General a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Secretaría General adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas que los integran.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

#### I.I. Datos identificativos.

La Unidad de Registro General e Información, la Oficina de Convenios y la Oficina de Órganos Colegiados son Servicios que dependen de la Secretaría General de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

#### I.II. Misión de la Secretaría General.

La Unidad de Registro General e Información, la Oficina de Convenios y la Oficina de Órganos Colegiados tienen como misión prestar apoyo técnico y administrativo para la tramitación de Convenios, la gestión de los órganos colegiados, el Registro General de la Universidad, avanzando, para ello, en procesos de evaluación y de mejora continua como base estratégica para la prestación de un servicio comprometido con la calidad.

I.III. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.