

10. Tiempo medio de emisión de certificados de devolución de precios públicos.

11. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

### C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que las Áreas de Contabilidad e Ingresos y de Presupuestos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, han 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/de la Director/a de las Áreas de Contabilidad e Ingresos y de Presupuestos 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 de las Áreas de Contabilidad e Ingresos y de Presupuestos, 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 Centro Cultural «Olavide en Carmona».*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Centro Cultural «Olavide en Carmona», 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 Centro Cultural «Olavide en Carmona», 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 Centro Cultural «Olavide en Carmona», 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 CENTRO CULTURAL «OLAVIDE EN CARMONA», DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Centro Cultural «Olavide en Carmona», de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias la ob-

tención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Centro.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Centro Cultural «Olavide en Carmona», a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Centro 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 Centro Cultural «Olavide en Carmona».

El Centro Cultural «Olavide en Carmona», es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Postgrado de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión del Centro Cultural «Olavide en Carmona».

El Centro Cultural «Olavide en Carmona», tiene como Misión responder a la voluntad institucional de apertura de las fronteras universitarias, utilizando para ello la ciudad de Carmona, su patrimonio histórico y cultural y sus infraestructuras. «Olavide en Carmona», contribuye a potenciar el crecimiento cultural de Carmona como ciudad sostenible y su desarrollo como ciudad universitaria de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, celebrando actividades de carácter científico, técnico, cultural y social.

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 Centro Cultural «Olavide en Carmona», 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 Centro, 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 Centro Cultural «Olavide en Carmona».

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro Cultural «Olavide en Carmona», 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 Centro.

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 Centro Cultural «Olavide en Carmona».

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Centro Cultural «Olavide en Carmona», le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Organización de los Cursos de Verano de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

2. Organización del «Compromiso: Ciencia y Conciencia».

3. Organización de seminarios, cursos, másters, congresos, conferencias o cursos de formación especializada.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Centro Cultural «Olavide en Carmona»:

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:

- Normativa reguladora de los cursos de verano (acuerdo del Consejo de Gobierno de 11 de noviembre de 2008).

- Normativa sobre enseñanzas propias de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (acuerdo del Consejo de Gobierno de 11 de noviembre de 2008).

- Normativa sobre títulos propios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (acuerdo del Consejo de Gobierno de 11 de noviembre de 2008).

- Convenios sobre convalidación de créditos de libre configuración con la Universidad de Sevilla, de 24 de junio de 2005, y con la UNED, de 27 de junio de 2007.

- Normativa de utilización del aula de informática.

- Normativa de Acceso y Matrícula de Postgrado Oficial de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (aprobada en Consejo de Gobierno de 27 de mayo de 2009).

- Normativa sobre Estudios Oficiales de Postgrado.

- Normas de ejecución presupuestaria de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, sobre uso de locales e instalaciones para uso extraacadémico.

### 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 Centro 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 presenta-

das 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 el Centro Cultural «Olavide en Carmona», 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 actuará conforme a lo consignado en la misma en el apartado C) Medidas de subsanación.

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

#### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Centro Cultural «Olavide en Carmona», las personas usuarias podrán dirigirse a:

#### - Direcciones:

• Palacio de la Cultura Casa de Los Briones. Calle Ramón y Cajal, núm. 15 (41410, Carmona, Sevilla).

#### - Teléfonos:

• Teléfono de Información General: 954 144 355.

• Jefatura del Centro Cultural «Olavide en Carmona»: 954 978 117.

#### - Fax:

• Centro Cultural «Olavide en Carmona»: 954 140 937.

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

- Correo electrónico: [olavideencarmona@admon.upo.es](mailto:olavideencarmona@admon.upo.es).

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

[http://www.upo.es/olavideencarmona/calidad/sugerencias\\_quejas](http://www.upo.es/olavideencarmona/calidad/sugerencias_quejas).

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

1. Al Centro Cultural «Olavide en Carmona», se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de autobuses urbanos:

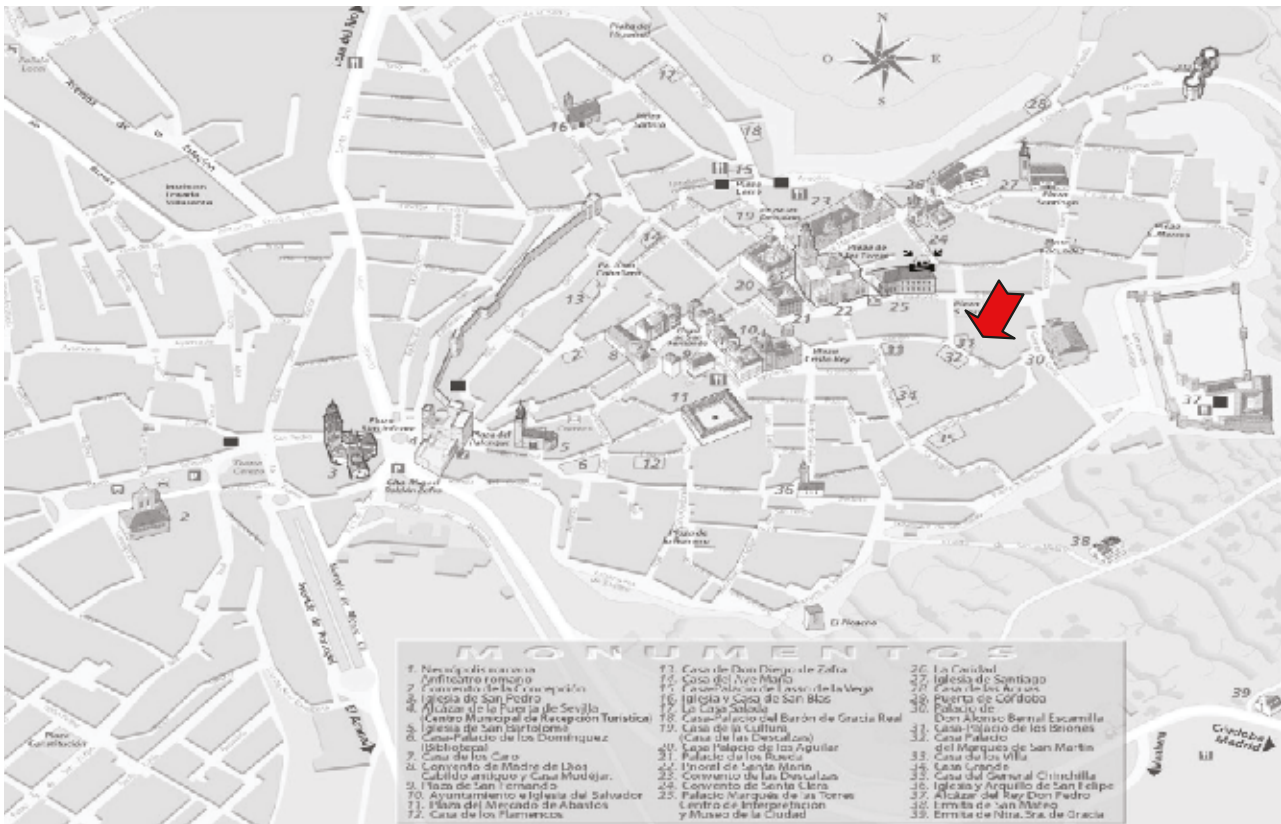
- Líneas 1 y 3 de los autobuses Carmona-Sevilla de la Empresa Casal M-220:

• Paradas en Carmona: Paseo del Estatuto. «Olavide en Carmona», está situado a 5 minutos andando de la parada en Carmona.

• Paradas en Sevilla: Estación de Autobuses el Prado → Estación de Trenes San Bernardo (frente Viapol) → Avda. San Francisco Javier → Avda. Kansas City, 18 → Avda. Kansas City (frente CDN Kansas City) → Pabellón de Deportes San Pablo (frente Renault) → Santa Clara (frente Peugeot) → Carrefour → Parque Alcosa (Vía de servicio cruce «Camping Sevilla»).

2. Plano de situación:

La Casa Palacio de Los Briones se encuentra en el punto de situación núm. 31.



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

I. Compromisos de calidad.

I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Centro Cultural «Olavide en Carmona», recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Obtener una valoración por los/as usuarios/as de la programación de los Cursos de Verano cuya puntuación mínima alcance 3,5 sobre 5.
2. Obtener una valoración por los/as usuarios/as de los docentes y participantes en los Cursos de Verano cuya puntuación mínima alcance 3,5 sobre 5.
3. Obtener una valoración por los/as usuarios/as de las instalaciones y medios materiales ofrecidos en nuestros servicios cuya puntuación mínima alcance 3,5 sobre 5.
4. Obtener una valoración por los/as usuarios/as de la gestión administrativa ofrecida por el servicio cuya puntuación mínima alcance 3,5 sobre 5.
5. Resolver las incidencias en la automatriculación online en un plazo máximo de 24 horas.
6. Ofrecer un sistema de ayudas y becas al alumnado que supere el 10% de la matriculación.
7. Gestionar el 20% de procedimientos del servicio mediante Administración Electrónica.

II. Indicadores.

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Centro Cultural «Olavide en Carmona», se establecen los siguientes

indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Centro:

1. Grado de satisfacción de los/as alumnos/as con la programación de los Cursos de Verano.
2. Grado de satisfacción de los/as alumnos/as con los contenidos de los Cursos de Verano.
3. Valoración de los/as docentes de los Cursos de Verano.
4. Grado de satisfacción de los/as alumnos/as con los recursos.
5. Grado de satisfacción de los/as docentes con los recursos.
6. Grado de satisfacción de los/as alumnos/as con la gestión de la administración del Centro.
7. Grado de satisfacción de los/as docentes con la gestión de la administración del Centro.
8. Porcentaje de incidencias en la matriculación resueltas en un plazo máximo de 24 horas sobre el total de incidencias.
9. Porcentaje de becas concedidas sobre la matriculación total.
10. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Centro Cultural «Olavide en Carmona», 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 Jefe/a del Centro Cultural «Olavide en Carmona», 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 Centro Cultural «Olavide en Carmona», tanto presencial como telefónica, será:

De octubre a mayo y agosto: De lunes a viernes 8,30 a 14,30 horas.

Julio y septiembre: De 8,30 a 20,30 horas

*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 Área de Contratación.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Área de Contratación 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 del Área de Contratación 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 Área de Contratación 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 ÁREA DE CONTRATACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

#### PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Área de Contratación 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 Área.

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

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos del Área de Contratación.

El Área de Contratación es un Servicio que depende de la Gerencia de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla. Se encuentran adscritas a dicha Área la Unidad de Contratación y la Unidad de Compras.

I.II. Misión del Área de Contratación.

El Área de Contratación tiene como misión ejecutar las directrices de los órganos de gobierno correspondientes para la provisión a la Universidad de todos aquellos bienes, servicios y suministros externos que necesita para el desarrollo de sus procesos: la docencia, la investigación, la difusión de la cultura y la elaboración de pensamiento crítico, velando por la optimización en la adquisición de recursos y/o servicios.

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 Área de Contratación 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 Área, 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 Área de Contratación.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Área de Contratación, 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 Área.

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 Área de Contratación.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta.

Al Área de Contratación le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas entre las diferentes Unidades integradas en la misma:

1. Asesorar a la Comunidad Universitaria sobre la contratación administrativa.

2. Tramitar y gestionar la contratación de todo tipo de suministros, obras y servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se encuentren sometidos a la tramitación de un expediente administrativo así como el seguimiento de los contratos cuya supervisión se le encomiende.

3. Tramitación y adquisición de contratos menores (mobiliario, oficina, infraestructuras...) y su distribución a la Comunidad Universitaria.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Área de Contratación:

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