

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 Contratación recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Proporcionar información personalizada del estado de la tramitación de los expedientes de contratación en un plazo máximo de 3 días hábiles, a través de la cuenta de correos: consulta_expediente@upo.es.

2. Suministrar el material en stock en el plazo máximo de 7 días hábiles.

3. 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 Contratación se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Área:

1. Tiempo medio en dar respuesta a la información sobre el estado de la tramitación de los expedientes de contratación solicitada a través de la cuenta de correo: consulta_expediente@upo.es.

2. Tiempo medio de suministro de material en stock.

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

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Área de Contratación 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 Contratación 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 Contratación, en información tanto presencial como telefónica, será:

Lunes a viernes: 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 Área de Planificación, Análisis y Calidad.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Área de Planificación, Análisis y Calidad 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 Planificación, Análisis y Calidad 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 Planificación, Análisis y Calidad 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 PLANIFICACIÓN, ANÁLISIS Y CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Área de Planificación, Análisis y Calidad 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 Planificación, Análisis y Calidad 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 Planificación, Análisis y Calidad.

El Área de Planificación, Análisis y Calidad es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Calidad y Planificación de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión del Área de Planificación, Análisis y Calidad.

El Área de Planificación, Análisis y Calidad tiene como Misión proporcionar asesoramiento y apoyo integral en materia de calidad a los Órganos de Gobierno, Centros, Departamentos y Servicios, favoreciendo la difusión de una cultura de calidad mediante el diseño y/o implementación de herramientas, modelos y metodologías de gestión, evaluación, auditoría, certificación y rendición de cuentas, que integran el Sistema Abierto de Garantía Interna de Calidad de la Universidad, todo ello basado en la formación, aprendizaje constante y mejora continua.

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 Planificación, Análisis y Calidad 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 Planificación, Análisis y Calidad.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Área de Planificación, Análisis y Calidad, 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 Planificación, Análisis y Calidad.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta.

Al Área de Planificación, Análisis y Calidad le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Apoyo y asesoramiento técnico en los procesos de Evaluación Institucional y de Seguimiento de los Planes de Mejora de Titulaciones, Departamentos y Servicios, incluida la tramitación del protocolo de gastos.

2. Apoyo y asesoramiento en la elaboración, implantación y seguimiento de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de Centros, Títulos, Departamentos y Servicios.

3. Asesoramiento técnico para la elaboración, aprobación y publicación de las Cartas de Servicios; seguimiento, auditoría y certificación de las mismas.

4. Emisión de informes solicitados por el Equipo de Gobierno, especialmente los relativos a:

a) Resultados de Planes de Mejora.

b) Seguimiento anual de las Cartas de Servicios.

c) Cumplimiento de objetivos de los Contratos-Programa UPO de Centros y Departamentos.

d) Perfil de Nuevo Ingreso.

e) Satisfacción de los/as usuarios/as de los Centros.

f) Otros Informes.

5. Medición de la satisfacción docente del alumnado con la docencia mediante la planificación, control de incidencias y sugerencias, difusión de los resultados y gestión de las solicitudes de certificación de la evaluación docente, en coordinación directa con la empresa encuestadora.

6. Actualización de la página web del Sistema Integral de Garantía Interna de Calidad.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Área de Planificación, Análisis y Calidad:

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

- 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:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Real Decreto 408/2001, de 20 de abril, por el que se establece el II Plan de la Calidad de las Universidades.

- Real Decreto 1939/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

- Real decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios a la Calidad en la Administración General del Estado.

- Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de junio, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

- Reglamento de Cartas de servicio de la UPO (Boja núm. 71, de 15 de abril de 2009).

- Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Plan de Comunicación en Calidad de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Programa Audit de la ANECA.

- Programa Verifica de la ANECA.

- Programa Docentia de la ANECA, subrogado por la AGAE, de certificación docente del profesorado.

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008, de Sistemas de Gestión de la Calidad.

- Norma UNE-EN ISO 93200:2008, de Cartas de Servicios.

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 esta Área 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 el Área de Planificación, Análisis y Calidad 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 Área de Planificación, Análisis y Calidad las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

• Carretera de Utrera, km 1. Edificio 12-Alejandro Malaspina, planta 1.^a, despacho 10 (41013 Sevilla).

- Teléfonos:

• Teléfono de Información General: 954 349 806.

• Dirección del Área de Planificación, Análisis y Calidad: 954 977 437.

- Fax:

• Área de Planificación, Análisis y Calidad: 954 349 517.

- Dirección de internet: <http://www.upo.es/apac>.

- Correo electrónico: apac@upo.es.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: <http://www.upo.es/apac/sugerencias>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Área de Planificación, Análisis y Calidad se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

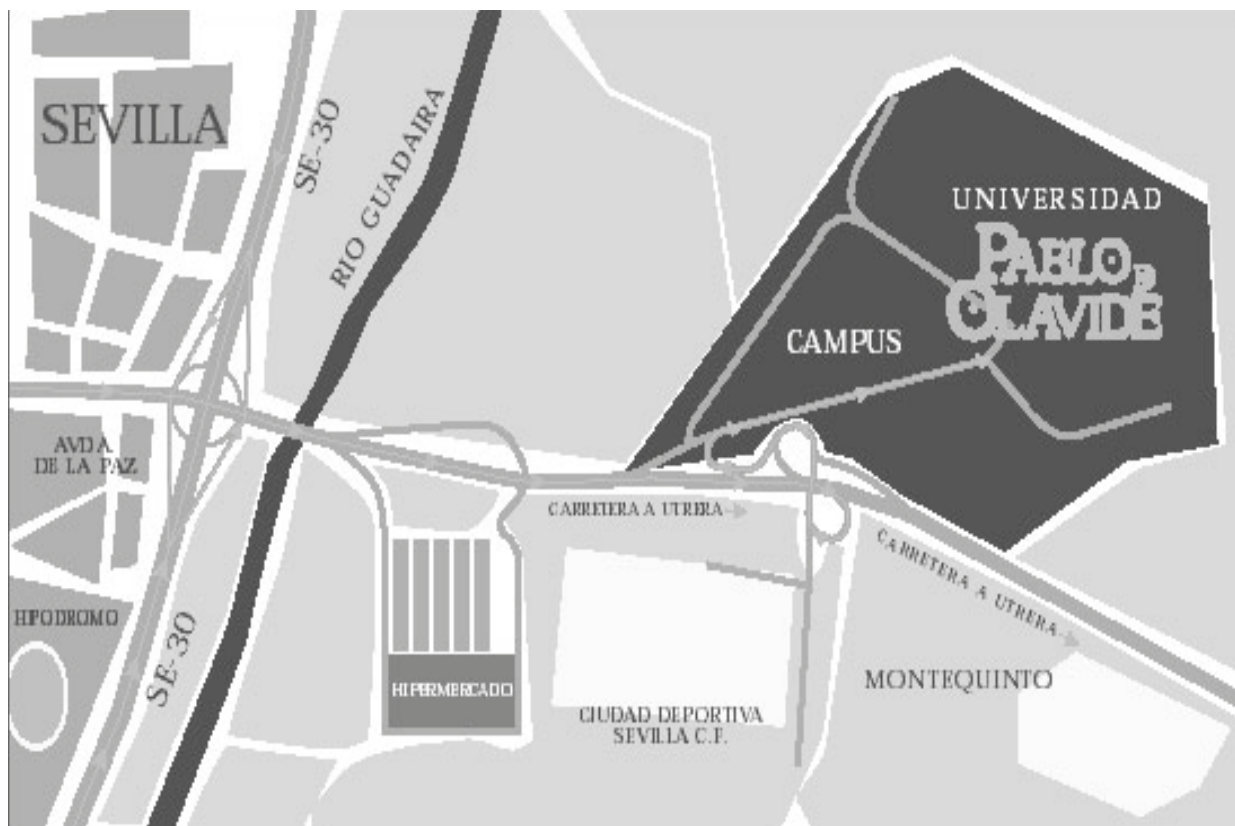
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- 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.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Área de Planificación, Análisis y Calidad recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tramitar la solicitud de gasto con cargo a Planes de Mejora en un tiempo inferior a 7 días hábiles desde su recepción.
2. Elaborar una propuesta de mejora por cada desviación detectada en los seguimientos realizados para elevarlo al Vicerrectorado de Calidad y Planificación.
3. Elaborar una propuesta de acción de mejora por cada desviación detectada en las reuniones de seguimiento de las Cartas de Servicios.
4. Tener elaborado el informe sobre el Perfil del Alumnado de Nuevo Ingreso en el mes de enero.
5. Poner a la firma de la Secretaría General los certificados de las encuestas docentes del profesorado en un plazo inferior a 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud correspondiente.
6. Actualizar los contenidos de la página web del Sistema Integral de Garantía Interna de Calidad, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la información.
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 Área de Planificación, Análisis y Calidad se establecen los siguientes

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

1. Tiempo medio en tramitar la solicitud de gasto con cargo a Planes de Mejora.
2. Número de propuestas de acciones de mejoras/total de desviaciones detectadas en los seguimientos al Sistema.
3. Propuestas de acciones de mejoras presentadas/total de desviaciones detectadas en las reuniones de seguimiento de las Cartas de Servicios.
4. Desviación en la fecha de elaboración del informe sobre el Perfil del Alumnado de Nuevo Ingreso.
5. Tiempo medio en poner a la firma de la Secretaría General los certificados de las encuestas docentes del profesorado.
6. Tiempo medio en actualizar los contenidos de la página web del Sistema Integral de Garantía Interna de Calidad desde la recepción de la información.
7. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Área de Planificación, Análisis y Calidad 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/la Director/a del Área de Planificación, Análisis y Calidad 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 el Área de Planificación, Análisis y Calidad, en información tanto presencial como telefónica, será: Lunes a viernes: 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 Área de Estudiantes.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Área de Estudiantes 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 Estudiantes 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 Estudiantes 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 ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Área de Estudiantes de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, 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 Estudiantes 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 Estudiantes.

El Área de Estudiantes es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Estudiantes y Deporte de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión del Área de Estudiantes.

El Área de Estudiantes tiene como misión gestionar los procedimientos administrativos de su competencia, acom-

pañando y guiando al estudiante de grado presente y futuro a lo largo de su vida académica. Para ello le proporciona los soportes adecuados a través de la gestión administrativa, la información y la orientación, con la finalidad de contribuir a la formación integral del estudiante universitario de grado en su proceso de educación permanente, mediante una atención personalizada y siguiendo los principios de eficacia y transparencia dentro del marco de referencia establecido por el Plan Estratégico de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

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 Estudiantes 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 Estudiantes.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Área de Estudiantes 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 Estudiantes.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta.

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

1. Acceso y admisión:

- Gestión de las Pruebas de Acceso a Estudios Universitarios (Selectividad); Información, organización y coordinación con los Centros de Enseñanza Secundaria adscritos a la UPO; seguimiento de la matrícula de los alumnos de segundo de Bachillerato; tramitación de reclamaciones y segundas correcciones y expedición de calificaciones; gestión y apoyo a los Tribunales de Pruebas de Acceso a la Universidad.

- Gestión de las pruebas de acceso a la Universidad (mayores de 25, 40 y 45 años): Divulgación, información y organización; matrícula, tramitación de reclamaciones y expedición de calificaciones; gestión y apoyo al Tribunal de la prueba.

- Traslados de expedientes de los estudiantes que realizan las pruebas de acceso en esta Universidad; elaboración y remisión de la certificación académica oficial correspondiente a los estudiantes que hayan realizado las pruebas de acceso en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y trasladen su expediente para iniciar estudios en otra Universidad.

- Preinscripción universitaria de los estudios universitarios de Grado y 2.º Ciclo en las Universidades andaluzas; información, organización y gestión de las solicitudes y alegaciones de la preinscripción. Publicación de los listados de adjudicación de plazas.

- Tramitación y gestión de los recursos administrativos presentados por los estudiantes respecto a las Resoluciones referentes a la normativa universitaria de los Decanos, Directores de Centros y Comisiones de Reconocimiento (acceso, cambio de turno, reconocimiento, permanencia...).