

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,

R E S U E L V O

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...).

2. Becas y ayudas:

- Becas y ayudas al estudio de carácter general-movilidad y becas de colaboración del Ministerio de Educación: Recepción, estudio y tramitación de las solicitudes de becas; difusión y publicación de la propuesta de resolución y de la resolución final; estudio y tramitación de las alegaciones, recursos y revocaciones.

- Becas Junta de Andalucía-Universidad Pablo de Olavide y becas del Plan Propio de la Universidad: Información y difusión de las convocatorias; recepción y tramitación y de las solicitudes; elaboración, difusión y publicación de la propuesta de resolución y de la resolución final; abono de las becas y ayudas; estudio y resolución de las alegaciones y recursos.

- Programa de movilidad Sicue-Séneca: Elaboración y gestión de convenios de movilidad; difusión y publicación de la convocatoria de movilidad Sicue y de becas Séneca; recepción, estudio y resolución de las solicitudes de movilidad; seguimiento y evaluación de los alumnos con movilidad; recepción y tramitación de las solicitudes de becas Séneca; difusión y publicación de la resolución final de becas Séneca; gestión de los abonos de becas Séneca.

3. Títulos: Expedición de los títulos oficiales de Máster y Doctor; expedición de títulos propios y diplomas de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla; expedición de credenciales de homologación de los títulos de Doctor.

4. Información:

- Elaboración y difusión de información de interés universitaria y de carácter juvenil; atención individualizada a las solicitudes presenciales, telemáticas y telefónicas de información relativas a la oferta educativa de Grado de la Universidad, aspectos administrativos y temas universitarios en general.

- Como Centro Oficial de Información Juvenil (CIJ), desde CASA se procede a la gestión y divulgación de la información recibida por el Instituto Andaluz de la Juventud. Biblioteca de ocio, albergues, viajes y tiempo libre; elaboración y difusión de material informativo o divulgativo de las titulaciones, servicios administrativos y demás temas de interés puntual relacionados con la Universidad. Dicho material se trabaja en diferentes soportes (agenda de estudiante, folletos, cd, página web).

- Participación en Salones y ferias educativas.

5. Orientación:

- Orientación al futuro estudiante de Grado, profesionales de los centros de Secundaria y AMPAS de la provincia de Sevilla; organización y coordinación de las Jornadas de Puertas Abiertas para estudiantes de 4.º de Secundaria, F.P. Grado Superior, 2.º de Bachillerato y AMPAS; organización y coordinación de las Jornadas de Preparación para las pruebas de acceso a la Universidad PAU (Selectividad); organización de encuentros para profesores y orientadores de centros de Secundaria.

- Procedimiento de acogida al estudiante de nuevo ingreso y orientación de los estudiantes una vez matriculados; organización del Programa de Bienvenida Institucional de los alumnos de nuevo ingreso y movilidad; gestión del «Programa Lazarillo»: Programa de acompañamiento para alumnado de primero de carrera por parte de alumnos/as de cursos superiores; coordinación y gestión de cursos de formación en temas transversales a las diferentes titulaciones: Técnicas de estudio y planificación, ansiedad y exámenes, habilidades y relaciones sociales...

- Atención individualizada de Orientador Estudiantil y Asistencia Psicológica personalizada.

6. Otros servicios al estudiante de Grado: Gestión de la Tarjeta Inteligente Universitaria de estudiantes de Grado, gestión de la Bolsa de alojamiento, gestión del libro usado, coche compartido, asociacionismo.

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

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:

General:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE núm. 106, de 4 de mayo de 2006).

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992), modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998), y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE núm. 150, de 23 de junio de 2007).

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE núm. 260, de 30 de octubre de 2007).

- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Real Decreto 951/2005, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado (BOE núm. 211, de 3 de septiembre de 2005).

- Real Decreto 1418/2006, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 2006).

Acceso:

- R.D. 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las Universidades públicas españolas (BOE núm. 283, de 24 de noviembre de 2008).

- Orden EDU/1434/2009, de 29 de mayo, por la que se actualizan los Anexos del Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las Universidades públicas españolas (BOE núm. 135, de 4 de junio de 2009).

- Orden EDU/268/2010, de 11 de febrero, por la que se modifica la Orden EDU/1434/2009, de 29 de mayo, por la que se actualizan los Anexos del Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las Universidades públicas españolas (BOE núm. 39, de 13 de febrero de 2010).

- Orden EDU/1161/2010, de 4 de mayo, por la que se establece el procedimiento para el acceso a la Universidad española por parte de los estudiantes procedentes de sistemas educativos a los que es de aplicación el artículo 38.5 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE núm. 111, de 7 de mayo de 2010).

- Real Decreto 558/2010, de 7 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las Universidades públicas españolas (BOE núm. 113, de 8 de mayo de 2010).

- Resolución de 7 de julio de 2009, de la Comisión Interuniversitaria de Andalucía, por la que se establecen los procedimientos y los programas para la realización de la prueba de acceso a la Universidad para mayores de veinticinco años (BOJA núm. 189, de 25 de septiembre de 2009).

- Resolución de 17 de julio de 2009, de la Comisión del Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se aprueban los parámetros de ponderación para el ingreso al curso 2010-2011 y 2011-2012, conforme a lo establecido en el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las Universidades públicas españolas (BOJA núm. 151, de 5 de agosto de 2009).

- Acuerdo anual de la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el acceso a los estudios de grado de las enseñanzas universitarias de personas de 40 y 45 años que no posean titulación habilitante para el acceso a la Universidad.

- Acuerdo anual de la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los estudios de grado de las enseñanzas universitarias.

- Acuerdo anual de la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los segundos ciclos de las enseñanzas universitarias reguladas con anterioridad al Real Decreto 56/2005, de estudios oficiales de posgrado, y al Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

Becas:

- Real Decreto 172/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizado (BOE núm. 15, de 17 de enero de 2008).

- Real Decreto anual, por el que se establecen los umbrales de renta y patrimonio familiar y las cuantías de las becas y ayudas al estudio del Ministerio de Educación para cada curso académico.

- Orden EDU del Ministerio de Educación, por la que se convocan becas de carácter general y movilidad para cada curso académico, para estudiantes de enseñanzas universitarias.

- Orden EDU del Ministerio de Educación, por la que se convoca el Programa de subvenciones para la movilidad de estudiantes universitarios Séneca.

- Orden EDU del Ministerio de Educación, por la que anualmente se convocan becas de colaboración de estudiantes en departamentos universitarios.

- Resoluciones del Vicerrector de Estudiantes y Deporte, convocando las becas y ayudas correspondientes.

Titulos:

- Orden ECI/2514/2007, de 13 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales de Máster y Doctor (BOE núm. 200, de 21 de agosto de 2007).

- Orden ECI/1519/2006, de 11 de mayo, por la que se establecen los requisitos formativos previos a la homologación de títulos extranjeros (BOE núm. 119, de 19 de mayo de 2006).

- El Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, que regula las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (BOE núm. 67, de 19 de marzo de 2005).

- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las Universidades del Suplemento Europeo al Título (BOE núm. 218, de 11 de septiembre de 2003).

Recursos:

- Ley 4/98, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Normativa de matrícula de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Normativa de progreso y permanencia de los alumnos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Normativa sobre el régimen académico y evaluación de los alumnos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos de la UPO.

- Normativa de ingreso y admisión para los estudiantes de licenciatura y diplomatura que continúen sus estudios en grado de la UPO.

Información:

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (BOE núm. 55, de 4 de marzo de 1996).

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, de la Junta de Andalucía, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención a los ciudadanos (BOJA núm. 136, de 26 de octubre de 1995).

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

III.1. 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.1. 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 Área de Estudiantes 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 Estudiantes las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

• Carretera de Utrera, km 1, Edificio 3-José Moñino, Conde de Floridablanca, planta baja (41013, Sevilla).

- Teléfonos:

• Teléfonos de información 954 349 300 y 954 349 086.

- Fax:

• Área de Estudiantes: 954 348 385.

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

- Correo electrónico: ualumnos@upo.es.

-LibrodeSugerenciasyReclamaciones:<http://www.upo.es/areadeestudiantes/sugerencias>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

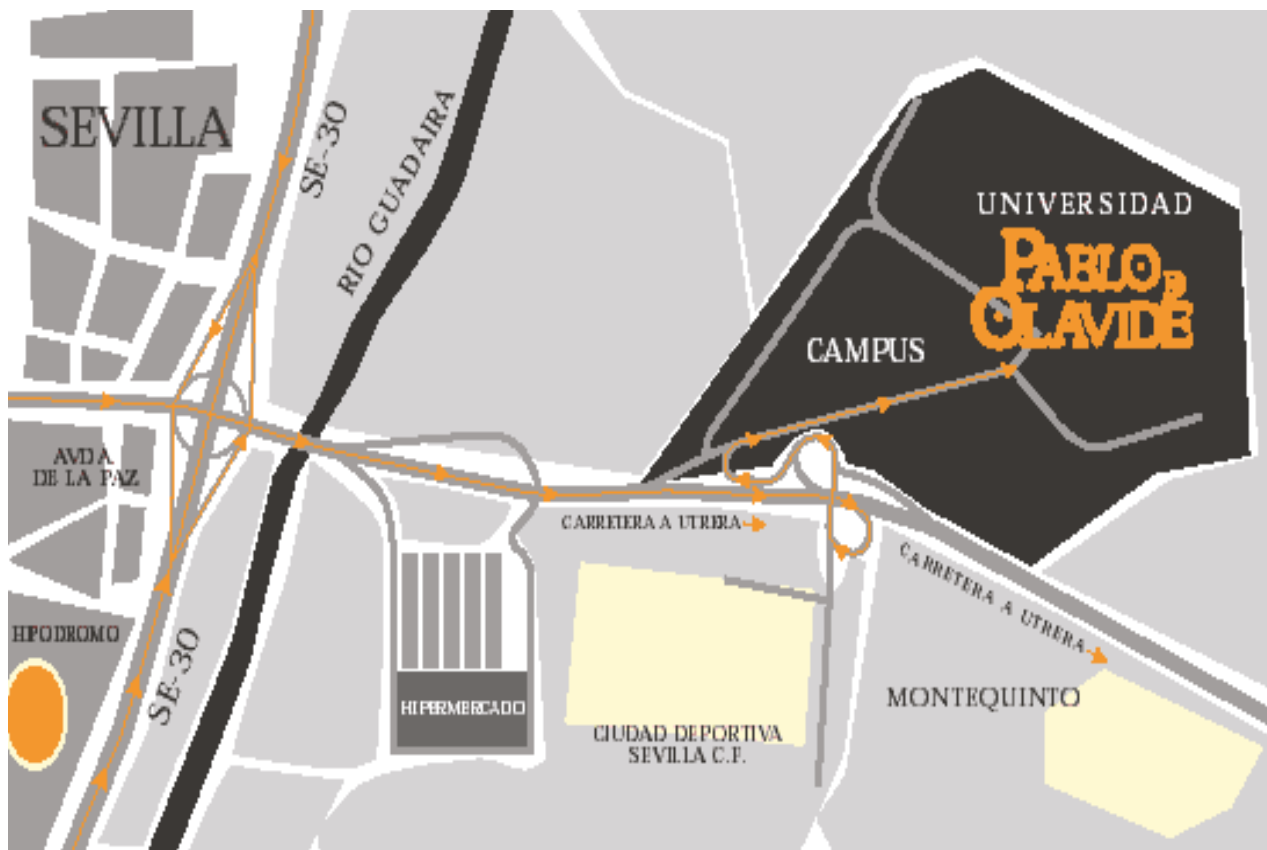
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

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

1. Tramitar en el plazo máximo de 24 horas cualquier incidencia que pueda producirse en el transcurso de las pruebas de Selectividad, mayores de 25, 40 y 45 años.

2. Remisión del 95% de los traslados de expedientes académicos de los estudiantes de grado que han superado las pruebas de acceso en esta Universidad con anterioridad al 1 de diciembre.

3. Expedir las tarjetas y duplicados de calificaciones de Selectividad en el plazo máximo de tres días hábiles.

4. Tramitación al Ministerio de Educación antes del 15 de diciembre el 90% de las propuestas de concesión de expedientes de solicitud de beca de convocatoria general y movilidad.

5. Publicar la propuesta de concesión de las becas Junta de Andalucía-UPO y del Plan Propio en el plazo de dos meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

6. Publicar la Resolución del Programa de movilidad SICUE dos días antes de la fecha límite establecida en las normas que lo rigen.

7. Expedir todas las certificaciones supletorias de títulos universitarios oficiales de Doctor y Máster en un plazo no superior a cinco días a contar desde la fecha en que el interesado aporte la totalidad de la documentación requerida.

8. Mejorar la tramitación de títulos oficiales de Doctor y Máster hasta conseguir realizar la tramitación en un plazo máximo de un año.

9. Expedir todas las certificaciones supletorias de títulos propios en un plazo máximo de 6 meses a contar desde la fecha en que el interesado aporte la totalidad de la documentación requerida.

10. Informar a petición de los estudiantes de la tramitación de la Tarjeta Inteligente Universitaria (TIU), mediante correo electrónico, por teléfono o de forma presencial, en un plazo no superior a 48 horas.

11. Presentación e información de la programación de acciones orientadas a los futuros estudiantes, en el mes de octubre, a los Centros de Secundaria, F.P. y AMPAS.

12. Alcanzar un nivel de satisfacción de los estudiantes participantes en las Jornadas de Puertas Abiertas superior a 7.

13. Mantener actualizada la oferta de pisos y habitaciones en alquiler para estudiantes gestionando diariamente las altas y bajas de la misma.

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

1. Porcentaje de incidencias surgidas durante los días de examen, tramitadas en el plazo de 24 horas.

2. Porcentaje de traslados remitidos con anterioridad al 1 de diciembre.

3. Tiempo medio desde la entrega de las notas por los correctores o desde la solicitud del duplicado de las tarjetas de calificaciones hasta la efectiva expedición de los mismos.

4. Porcentaje de propuestas de concesión de expedientes de solicitud de becas de convocatoria general y movilidad tra-

mitadas con anterioridad al 15 de diciembre respecto al total de las concedidas.

5. Tiempo transcurrido desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes hasta la publicación de la propuesta de concesión.

6. Núm. medio de días transcurridos desde la efectiva publicación en la página web y la fecha límite establecida por el Programa de movilidad SICUE.

7. Porcentaje de certificaciones supletorias de títulos oficiales que han sido expedidos en un plazo inferior a cinco días a contar desde la fecha de su respectiva solicitud e incorporación de la documentación requerida.

8. Tiempo medio transcurrido desde la emisión del resguardo de los títulos oficiales de Doctor y Máster hasta que se notifica al/a la interesado/a la posibilidad de su recogida.

9. Tiempo medio transcurrido desde la emisión del resguardo de los títulos propios hasta que se notifique al interesado/a la posibilidad de su recogida.

10. Tiempo medio de respuesta a la solicitud de información.

11. Desviación en la fecha de presentación e información de la programación de acciones orientadas a los futuros estudiantes.

12. Nivel de satisfacción de los estudiantes participantes en las Jornadas de Puertas Abiertas.

13. Tiempo medio de actualización de las altas y bajas de las ofertas de pisos de alquiler en la página web teniendo como valor de referencia, cinco días hábiles.

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

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Área de Estudiantes 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/de la Director/a del Área de Estudiantes 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 Estudiantes, 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 Andaluz de Biología del Desarrollo.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Centro Andaluz de Biología del Desarrollo 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 Centro Andaluz de Biología del Desarrollo 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 Andaluz de Biología del Desarrollo 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 ANDALUZ DE BIOLOGÍA DEL DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Centro Andaluz de Biología del Desarrollo 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 Centro.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por Centro Andaluz de Biología del Desarrollo 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 Andaluz de Biología del Desarrollo.

El Centro Andaluz de Biología del Desarrollo es un Centro Mixto creado por Convenio de colaboración entre la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), la Junta de Andalucía y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), el cual es dependiente de estas tres Instituciones.

I.II. Misión del Centro Andaluz de Biología del Desarrollo.

El Centro Andaluz de Biología del Desarrollo tiene como Misión apoyar a la investigación que se desarrolla en el Centro, facilitando la gestión administrativa y técnica a los investigadores del CSIC y de la UPO.

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 Andaluz de Biología del Desarrollo 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 Andaluz de Biología del Desarrollo.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Centro Andaluz de Biología del Desarrollo, 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.