

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.

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 Andaluz de Biología del Desarrollo.

## II. Servicios.

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

Al Centro Andaluz de Biología del Desarrollo le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Limpieza, esterilización y reciclaje del material de laboratorio: recogida, limpieza y, en su caso, esterilización del material de cristal y plástico del laboratorio.

2. Generación de bacterias competentes para la transformación: proveer a los investigadores del CABD de bacterias competentes para experimentos de ingeniería genética.

3. Mantenimiento de las colecciones de vertebrados acuáticos (pez Zebra, pez Medada y rana *Xenopus*): Cría de diferentes estirpes de vertebrados acuáticos; control biosanitario de las mismas; limpieza de las instalaciones.

4. Mantenimiento de líneas de ratones transgénicos: Cría de diferentes líneas de ratones transgénicos; control biosanitario de las mismas; limpieza de las instalaciones.

5. Mantenimiento y gestión del uso de los equipos de microscopía: Monitorización del uso de los equipos de microscopía; optimización del estado de los mismos (limpieza de lentes, cambio de lámparas, etc); gestión de las incidencias y el seguimiento de la resolución de las mismas.

6. Mantenimiento y gestión del uso de los equipos de citometría: monitorización del uso de los equipos de citometría; optimización del estado de los mismos (limpieza de lentes, cambio de lámparas, etc); gestión de las incidencias y el seguimiento de la resolución de las mismas.

7. Cumplimentación del Libro de Operación de la instalación: Registro de entrada de material radiactividad, de la utilización del material por los usuarios autorizados, de los controles de contaminación, de la evacuación de los residuos y de las incidencias.

8. Control de los niveles de contaminación en la instalación: Cuantificar periódicamente, mediante el Contador de Centelleo, el nivel de contaminación radiactiva de la instalación.

9. Tramitación y gestión del presupuesto ordinario del CABD: Supervisión de la ejecución del Presupuesto Ordinario del CABD por trimestre y seguimiento del pago de factura.

10. Tramitación y gestión de proyectos del CSIC: Emisión de un informe semestral, por cada proyecto del CSIC, reflejando los gastos cargados; realización de las justificaciones parciales y finales de dichos proyectos.

11. Gestión de la incorporación del personal del Centro al CABD: Gestión de la autorización mediante el registro de los datos personales y laborales; entrega de las normas de funcionamiento del CABD y de la tarjeta de acceso al Centro.

12. Gestión del personal del CSIC adscrito al CABD: Tramitación de convocatorias de contratos laborales; tramitación de tomas de posesión de funcionarios; altas y bajas de la Seguridad Social; tramitación del Plan de Acción Social.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Centro Andaluz de Biología del Desarrollo:

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:

- Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos (BOE núm. 96, de 22 de abril de 1998).

- R.D. 833/88 Reglamento de la Ley Básica de Residuos Peligrosos (BOE núm. 182, de 30 de julio de 1988).

- Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases (BOE núm. 99, de 25 de abril de 1997).

- Decreto 99/2004, de 9 de marzo, por el que se aprueba la revisión del Plan de Gestión de Residuos Peligrosos de Andalucía (BOJA núm. 64, de 1 de abril de 2004).

- Reglamentos de Régimen interno del CABD.

- Real Decreto 1201/2005, de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos.

- Ley 32/2007, de 7 de noviembre, para el cuidado de los animales, en su explotación, transporte, experimentación y sacrificio.

- Normas internas del animalario CABD.

- Directiva Europea 2001/18/CEE, de 12 de marzo de 2001, para la generación de animales genéticamente modificados.

- Artículo 9 del Real Decreto 1201/2005, de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos.

- Ley 25/1964, de 28 de abril, sobre energía nuclear (BOE núm. 107, de 4 de mayo de 1964).

- Real Decreto 413/1997, de 31 de marzo, sobre protección operacional de los trabajadores externos con riesgo de exposición a radiaciones ionizantes por intervención en zona controlada (BOE de 16 de abril de 1997).

- Real Decreto 1836/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Instalaciones Nucleares y Radiactivas (BOE núm. 313, de 31 de diciembre de 1999; última corrección BOE núm. 31, de 5 de febrero de 2000).

- Real Decreto 783/2001, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre Protección sanitaria contra radiaciones ionizantes (BOE núm. 178, de 26 de julio de 2001).

- Corrección al Real Decreto 1836/1999 en relación a los valores exentos de autorización (BOE núm. 86, de 10 de abril del 2003).

- Normas de uso de los confocales.

- Normas de uso del DeltaVision.

- Ley de presupuestos del Estado.

- Ley de la hacienda pública de la Junta de Andalucía.

- Ley de contratos del sector público.

- Circulares y órdenes internas del CSIC.

- Circulares y ordenes internas de la UPO.

- Convenio de creación del CABD.

- Estatuto básico del empleado público.

- II Convenio único del personal laboral de la Administración General del Estado.

- Estatuto de los Trabajadores.

- V Convenio colectivo de los empleados de las Universidades Públicas Andaluzas.

- Circulares y órdenes internas del CSIC.

## 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 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 Centro Andaluz de Biología del Desarrollo como de las medidas que se planteen para su subsanación. En el plazo de quince días se no-

tificará 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 Andaluz de Biología del Desarrollo, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

- Carretera de Utrera, km 1 (41013, Sevilla).

- Teléfonos:

- Información General: +34 954 977 911.
- Dirección del Centro Andaluz de Biología del Desarrollo: +34 954 348 672.
- Gerencia del Centro Andaluz de Biología del Desarrollo: 34 954 977 566.

- Fax:

- Área del Centro Andaluz de Biología del Desarrollo: +34 954 349 376.

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

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

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

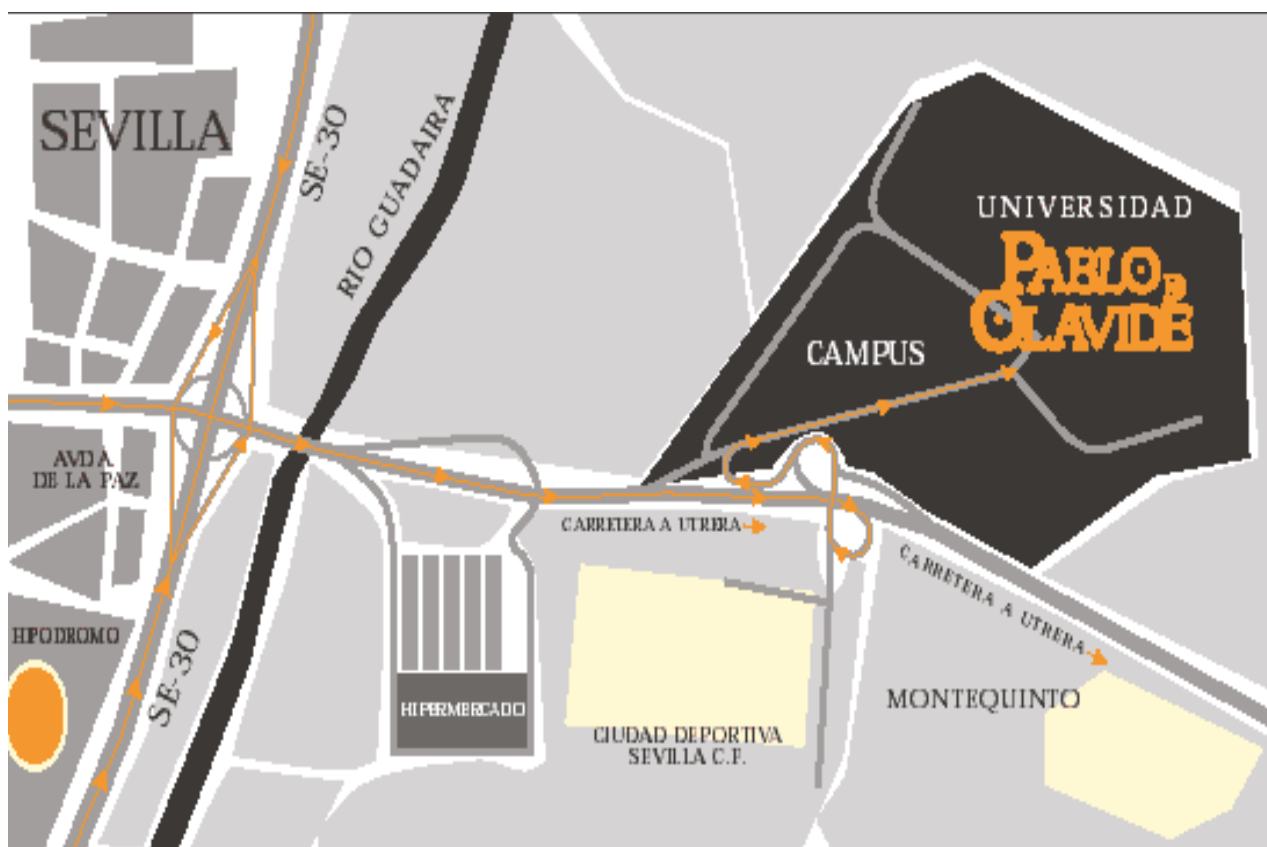
- <http://www.cabd.es/es-contact.html>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Centro Andaluz de Biología del Desarrollo 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 Centro Andaluz de Biología del Desarrollo recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tiempo medio de espera en la recepción del material de cristal y plástico del laboratorio inferior o igual 15 horas naturales.
2. Alcanzar una eficiencia de las bacterias superior al 10% transformato/ug DNA.
3. Realizar cada dos meses la analítica de contaminación de las bacterias generadas para evitarlas.
4. Garantizar la supervivencia de al menos el 80% de mamíferos al destete.
5. Garantizar la supervivencia de al menos el 80% de los ratones transgénicos.
6. Reducir anualmente en un 10% el número de incidencias relacionadas con el mantenimiento y gestión de los equipos de microscopía.
7. Alcanzar una tasa de uso de los equipos de microscopía del 95%.
8. Reducir anualmente en un 10% el número de incidencias relacionadas con el mantenimiento y gestión de los equipos de citometría.
9. Alcanzar una tasa de uso de los equipos de microscopía del 95%.
10. Mejorar en un 5% la tasa permitida según la legislación vigente en material radioactivo.
11. Alcanzar un índice medio de contaminación radioactiva por c14 en laboratorio por debajo de la tasa máxima permitida.

12. Alcanzar un índice medio de contaminación radioactiva por p32 en laboratorio por debajo de la tasa máxima permitida.

13. Gestionar el 100% de los residuos radiactivos de p32 con más de 9 meses desde su depósito hasta la evacuación.

14. Tener ejecutado el 100% de presupuesto al cierre del ejercicio económico.

15. Pagar el 85% de las facturas (proyectos) en un plazo de 1 mes desde su fecha de recepción y el 15% restante en un plazo de 2 meses.

16. Proporcionar un servicio de gestión de la incorporación del personal del Centro al CABD de calidad, reflejado en la valoración obtenida en las encuestas de satisfacción (6 sobre 7).

17. Realizar el 85% de los contratos del CSIC en un plazo inferior a 2 meses desde la recepción de la solicitud de contratación.

18. 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 Andaluz de Biología del Desarrollo se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Centro:

1. Tiempo medio de espera en la recepción del material de cristal y plástico del laboratorio.
2. Porcentaje de eficiencia adecuada de las bacterias competentes.
3. Realización de la analítica de contaminación cada 2 meses (S/N).
4. Existencia de bacterias contaminadas (S/N).
5. Porcentaje de individuos muertos frente al total de individuos (valor medio entre Zebras y Medadas).
6. Porcentaje de individuos muertos frente al total (valor medio entre Xenopus lavéis y Xenopus tropicales).

7. Porcentaje de ratones transgénicos supervivientes.
8. Variación del número de incidencias relacionadas con el mantenimiento y gestión de los equipos de microscopía.
9. Tasa de uso de los equipos de microscopía.
10. Variación del número de incidencias relacionadas con el mantenimiento y gestión de los equipos de citometría.
11. Variación anual del índice medio de contaminación radioactiva por c14 y p32.
12. Número de informes de uso publicados al año.
13. Índice medio de contaminación radioactiva por c14.
14. Índice medio de contaminación radioactiva por p32.
15. Porcentaje de residuos gestionados.
16. Porcentaje de ejecución del presupuesto al cierre del ejercicio económico.
17. Porcentaje de facturas (proyectos) pagadas en el plazo de 1 mes.
18. Porcentaje de facturas (proyectos) pagadas en el plazo de 2 meses.
19. Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción del personal del CABD.
20. Porcentaje de contratos del CSIC realizados en un plazo inferior a 2 meses.
21. Porcentaje de contratos del CSIC realizados en un plazo inferior a 3 meses.
22. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

#### C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Centro Andaluz de Biología del Desarrollo 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 Centro Andaluz de Biología del Desarrollo 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 Centro Andaluz de Biología del Desarrollo tanto presencial como telefónica, será: Lunes a viernes: 9,00 a 14,30 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 Unidad de Formación.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Unidad de Formación 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 de la Unidad de Formación 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 Unidad de Formación de la Univer-

sidad 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 UNIDAD DE FORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Unidad de Formación 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 la Unidad.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad de Formación a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad 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 de la Unidad de Formación.

La Unidad de Formación es un Servicio que depende de la Gerencia de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión de la Unidad de Formación.

La Unidad de Formación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, tiene como misión impulsar y apoyar con su esfuerzo diario el proceso de modernización de dicha Universidad, haciendo posible el mantenimiento y la mejora de los conocimientos, habilidades y capacidades del personal al servicio de la institución para su mejor desarrollo profesional, su fácil adaptación a los cambios y la innovación en cualquiera de sus formas, todo ello en dependencia de la Gerencia y a través de la gestión de la administración y logística de los procesos formativos del Personal Docente e Investigador (PDI) y los planes de formación del Personal de Administración y Servicios (PAS), que son elaborados sobre la base de un continuo análisis de necesidades.

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

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Unidad de Formación 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 de la Unidad, 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 la Unidad de Formación.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad de Formación, 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 de la Unidad.
3. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Universidad