

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

1. Atender en un plazo máximo de 3 días lectivos las quejas y sugerencias recibidas en el Buzón de Quejas y Sugerencias del Área y mediante consultas recibidas telemáticamente.

2. Atender en el acto el 90% de las incidencias recibidas telemáticamente y por escrito de los estudiantes de nuevo ingreso.

3. Preparar la documentación de informes para la resolución de las solicitudes de continuación de estudios del estudiante en el plazo máximo de 14 días lectivos a partir del día siguiente de la finalización de los plazos establecidos para presentar la solicitud.

4. Elaborar la resolución de las solicitudes de devolución por descuento de Beca MEC en la matrícula, una vez recibido el certificado de ingreso del Área de Gestión Económica y remitir a la firma del Vicerrector de Estudiantes y Deportes en un plazo no superior a 15 días lectivos.

5. Publicar en la página web y tabloneros de anuncio la Oferta Académica en 15 días lectivos antes del comienzo de la matrícula.

6. Acceso disponible para el PDI a las listas de clases del 90% de las asignaturas a partir del día siguiente a la finalización del período establecido para matriculación.

7. Mejorar la tramitación de Títulos Oficiales y Suplemento Europeo al Título hasta conseguir realizar la tramitación en el plazo máximo de un año.

8. Enviar, en un plazo de 4 días lectivos a partir del día siguiente de la solicitud del estudiante, el 90% de las certificaciones académicas personales a los diferentes decanatos.

9. Implementar en los expedientes de los estudiantes las resoluciones resultantes de los procesos de convalidación/adaptación, en el plazo máximo de 10 días lectivos desde la recepción en el Área.

10. 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 Gestión Académica se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Área:

1. Tiempo medio en responder las solicitudes entrantes en el Buzón de Quejas y Sugerencias del Área y consultas recibidas telemáticamente.

2. Porcentaje de incidencias recibidas por correo y por escrito de alumnos/as de nuevo ingreso resueltas en el acto respecto al total de incidencias entrantes.

3. Tiempo medio transcurrido desde la finalización del plazo establecido para solicitar la continuación de estudios del estudiante hasta su comunicación al Vicerrector de Estudiantes y Deportes.

4. Porcentaje de resoluciones de devoluciones por descuento de beca MEC enviadas a firma en un plazo de 15 días lectivos respecto al total de solicitudes entrantes de devoluciones por descuento beca MEC en la matrícula.

5. Tiempo medio que transcurre desde la publicación de la Oferta académica en web y en tabloneros de anuncios hasta el inicio de la matrícula.

6. Porcentaje de asignaturas con listas de clases disponibles para el PDI el día siguiente a la finalización del período establecido para matriculación.

7. Tiempo transcurrido desde la emisión del resguardo del Título Oficial hasta que se notifica al interesado/a la posibilidad de su recogida.

8. Porcentaje de certificaciones académicas personales enviadas en un plazo de 4 días lectivos/número de certificaciones solicitadas.

9. Tiempo medio transcurrido desde la recepción de las resoluciones de convalidación/adaptación de asignaturas hasta que se incorporan al expediente del alumno/a.

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

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Área de Gestión Académica 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 Gestión Académica 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 Gestión Académica, tanto presencial como telefónica, será: Lunes a viernes: 09,00 a 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 08,00 a 22,00 horas, coincidiendo con este el de apertura del Pasaje de la Ilustración superior.

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

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

R E S U E L V O

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

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

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

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

ANEXO ÚNICO

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE
OLAVIDE, DE SEVILLA

P R Ó L O G O

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

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

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales es un Servicio que depende de la Gerencia de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales tiene como Misión promover la mejora de las condiciones de trabajo, con el fin de elevar los niveles de seguridad, salud y bienestar de todas/os sus empleadas/os públicas/os, desarrollando las actividades necesarias para la prevención de los riesgos derivados del trabajo, la tendencia a la eliminación de los mismos y la mejora continua en la acción preventiva mediante la información, formación, consulta y participación de los distintos colectivos que constituyen la comunidad universitaria.

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

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

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

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

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

2. A través de sugerencias o reclamaciones presentadas en el Buzón de Quejas y Sugerencias del Servicio.

3. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y por la propia Comisión de Garantía Interna de Calidad del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Aplicar los principios de la actividad preventiva a partir de la evaluación de los factores de riesgos para la seguridad y salud de los/as empleados/as teniendo en cuenta la legislación vigente. Entre ellas destacan:

a) Planificación de las medidas técnicas y/u organizativas para la eliminación o disminución de los riesgos de los puestos de trabajo, derivada de las actividades esenciales de prevención diseñadas en el Plan Anual de Prevención de Riesgos Laborales, previstas en el artículo 16 de la Ley de PRL.

b) Diseño y elaboración de los planes de autoprotección de cada uno de los edificios que componen el campus universitario de forma que garanticen una eficiencia y eficacia en la evacuación, cumpliendo fielmente con el artículo 20 de la Ley PRL.

c) Diseño, coordinación e impartición de actividades formativas e informativas en materia de seguridad y salud laboral para el personal de la Universidad de acuerdo a los artículos 18 y 19 de la Ley de PRL.

d) Estudio, análisis y adaptación de puestos de trabajo ocupados por personas con algún tipo de sensibilidad, de acuerdo a los artículos 25, 26 y 27 de la Ley de PRL.

e) Garantizar, mediante la integración con otros Servicios, los documentos esenciales en materia de prevención de riesgos laborales a las empresas que prestan servicios en las instalaciones y/o dependencias de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

2. Asesoramiento, intervención y respuesta técnica a las solicitudes emitidas por la Comunidad Universitaria en materia de seguridad y salud laboral.

3. Gestionar la vigilancia de la salud de los/as empleados/as mediante los reconocimientos médicos por puestos de trabajo adecuados a los protocolos de vigilancia sanitaria específica.

4. Retirada de los residuos peligrosos generados en las instalaciones de la Universidad incluyendo el asesoramiento y control desde la manipulación, el etiquetado, trasvase, almacenamiento y retirada por el gestor autorizado.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales:

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 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero (BOE de 31.1.1997), Reglamento de los Servicios de Prevención y sus posteriores modificaciones.

- Ley 54/2003, de 12 de diciembre (BOE núm. 298, de 13.12.2003), de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.

- Real Decreto 1488/1998, de 10 de julio (BOE núm. 170, de 17.7.1998), de adaptación de la legislación de prevención de riesgos laborales a la Administración General del Estado.

- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

- Todas las Normas de desarrollo reglamentario de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

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

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias del servicio tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de sugerencias y reclamaciones.

1. Las personas usuarias de los servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la misma.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, que comprende el conjunto de sugerencias y reclamaciones presentadas ante la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, es un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la misma, ya que permite presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones.

Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien por escrito cumplimentando la

instancia correspondiente ante el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, bien presentándolas en los Buzones establecidos al efecto, situados en las dependencias administrativas o en sus portales de internet.

IV.III. Tramitación.

1. El órgano de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, funcionalmente responsable, ante el cual se formula la sugerencia o reclamación correspondiente, llevará el control tanto de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales 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 Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

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

- Teléfonos:

• Teléfono de Información General: 954 349 822.

• Dirección del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales 954 349 823.

- Fax:

• Servicio de Prevención de Riesgos Laborales: 954 348 681.

- Dirección de Internet: <http://www.upo.es/sprl>.

- Correo electrónico: serviciodeprevencion@upo.es.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

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

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

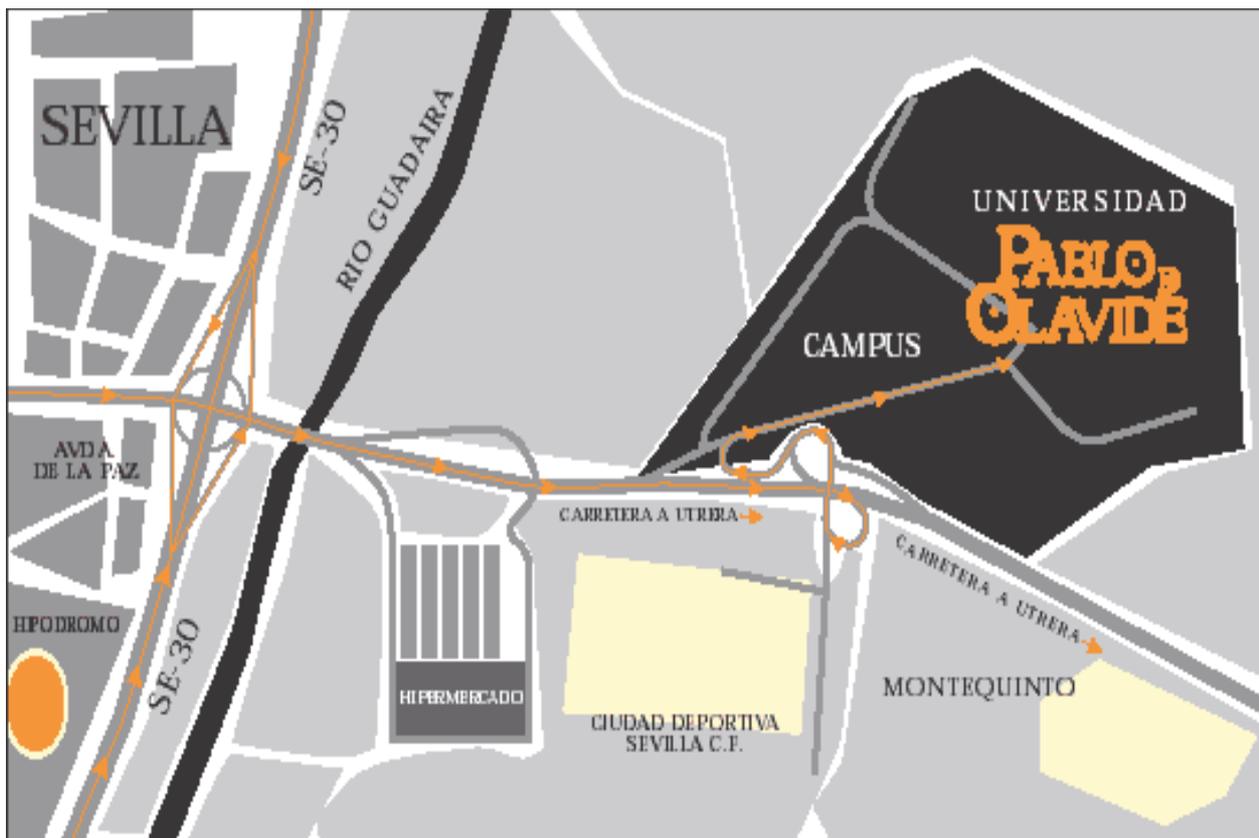
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- 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:



PLANO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD "PABLO DE OLAVIDE".

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

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Cumplimiento total de la elaboración de la evaluación de riesgos descritos en la planificación anual de las actividades preventivas, realizando las evaluaciones de riesgos no incluidas en la planificación anual en un plazo máximo de 30 días desde su notificación.

2. Elaboración de un plan formativo con carácter anual incrementando un 5% la actividad formativa respecto al año anterior.

3. Desarrollar anualmente la campaña de vigilancia de la salud.

4. Desarrollar la campaña de reconocimientos médicos en un plazo máximo de 5 meses.

5. Desarrollar la campaña de vacunación de la gripe dentro del último cuatrimestre de cada año.

6. Gestionar dos retiradas generales de residuos peligrosos de los laboratorios de docencia e investigación.

7. Gestionar el 20% de procedimientos del servicio mediante Administración Electrónica.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Porcentaje de cumplimiento de la evaluación de riesgos descritos en la planificación anual.

2. Tiempo medio transcurrido desde la recepción de la solicitud de evaluación de riesgos, no incluida en la planificación anual, hasta su realización.

3. Incremento porcentual anual de la actividad formativa en materia de prevención.

4. Número de meses dedicados a la campaña de vigilancia de la salud.

5. Fecha de realización de la campaña de vacunación de la gripe.

6. Número de retiradas de residuos peligrosos de los laboratorios de docencia e investigación al año.

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

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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

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

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

D) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en las Oficinas del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, tanto presencial como telefónica, será:

Lunes a viernes: 08,00 a 15,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 08,00 a 22,00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración superior.

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

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Deportes 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 Servicio de Deportes de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

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

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

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

ANEXO ÚNICO

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE DEPORTES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

PRÓLOGO

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

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

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos del Servicio de Deportes.

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

I.II. Misión del Servicio de Deportes.

El Servicio de Deportes es un servicio público que utilizando como medio la actividad deportiva, fomentará la práctica de las actividades físicas y deportivas, elemento fundamental en la formación integral del estudiante, así podrá ser utilizado como vínculo de apertura a la sociedad. Todo ello colaborando con la formación superior en materia de Deporte, trabajando con criterios de excelencia y calidad y con un enfoque saludable, participativo e innovador.