

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 de las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI informando al/la reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

#### D) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en las Oficinas de las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI, 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 de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 DE LA OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

#### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) 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 Oficina.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Oficina de Transferencia de Re-

sultados de Investigación a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Oficina 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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación.

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia Tecnológica de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación.

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación tiene como misión promover y potenciar la relación entre la actividad investigadora y el entorno empresarial y social, facilitando la transferencia de los resultados generados por su comunidad científica y prestando apoyo técnico a sus Grupos de Investigación en la captación de fondos para el desarrollo de sus actividades de I+DT y de colaboración empresarial.

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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 Oficina, 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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación, ya sean de carácter interno –personal docente y de administración y servicios, Centros, Departamentos u órganos directivos o administrativos– o externo –empresas, entidades 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 Oficina.

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 de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta.

A la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación le corresponden las siguientes atribuciones:

1. En el ámbito de los contratos/convenios específicos:

- Identificación de los grupos de investigación o empresas para responder a la demanda de colaboración en proyectos de I+D+I, facilitando el contacto directo entre ellos.

- Asesoramiento, redacción, tramitación y seguimiento de Contratos/Convenios (art. 83 LOU) suscritos con empresas y otras entidades.

2. En el ámbito de los programas internacionales de I+DT:

- Información y asesoramiento a los grupos de investigación y empresas interesadas en colaborar con ellos, especialmente incluidas las spin-off de la UPO.

- Difusión de convocatorias y gestión de propuestas de I+DT, con especial atención a la gestión de propuestas del Programa Marco de la Unión Europea (UE).

- Búsqueda de socios para proyectos consorciados.
- Seguimiento de la gestión de proyectos aprobados. Elaboración de informes requeridos por la Comisión Europea u otro organismo internacional.

3. En el ámbito de la protección industrial e intelectual:

- Asesoramiento a los investigadores/as de la UPO en materia de propiedad industrial e intelectual.
- Preparación, tramitación y/ o seguimiento de solicitudes de patentes en las que la UPO figure como titular o cotitular.
- Negociación, redacción y revisión de acuerdos de cotitularidad de patentes.
- Negociación, redacción y gestión de contratos de licencia de explotación.

4. En el ámbito de los proyectos de I+D+I colaborativos:

- Difusión, asesoramiento y tramitación de los proyectos de I+D+I colaborativos con empresas, a nivel nacional y autonómico en donde los/as investigadores/as de la UPO aparezcan como socios/as.

- Redacción, seguimiento y tramitación interna de los acuerdos de ejecución del proyecto colaborativo.

5. En el ámbito de la gestión del conocimiento y la divulgación tecnológica:

- Divulgación de la oferta científico-tecnológica de los grupos de investigación y de los laboratorios de servicios tecnológicos al entorno social y empresarial.

- Organización de eventos y encuentros de transferencia entre grupos de investigación y empresas.

- Asesoramiento en materia de divulgación científico-tecnológica.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación:

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 la 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:

La normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: <http://www.upo.es/otri>.

- Normativa de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, para la contratación de trabajos de carácter científico, técnico o artístico (aprobada por el Consejo de Gobierno en su sesión del 23 de noviembre de 2004).

- Real Decreto 1930/1984, de 10 de octubre, por el que se desarrolla el art. 45.1 de la LRU, sobre compatibilidad de la dedicación de los Catedráticos y Profesores de Universidad con la realización de proyectos científicos, técnicos o artísticos y con el desarrollo de cursos de especialización (modificado por el Real Decreto 1450/1989, de 24 de noviembre).

- Ley 10/2002, de 29 de abril, por la que se modifica la Ley 11/1986, de 20 de marzo, de Patentes, para la incorporación al derecho español de la directiva 98/44/CE del

Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio, relativa a la protección jurídica de las invenciones biotecnológicas (BOE núm. 103, de 30 de abril de 2002).

- Ley 11/1986, de 20 de marzo de 1986, por la que se aprueba la Ley de Patentes de invención y modelos de utilidad (BOE núm. 73, de 26 de marzo de 1986).

- Normativa de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, sobre Propiedad Intelectual (aprobada por el Consejo de Gobierno en su sesión del 27 de marzo de 2007).

- Ley 16/2007, de 3 diciembre, Andaluza de la Ciencia y el Conocimiento (BOE núm. 20, de miércoles 23 de enero de 2008).

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 Oficina 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 la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

• Carretera de Utrera, km 1, Edificio 44, Josefa Amar, 2.ª planta (41013, Sevilla).

- Teléfonos:

• Teléfono de Información General: +34 954 349 090.

• Responsable Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación: +34 954 977 595.

- Fax: 954 349 050.

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

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

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: <http://www.upo.es/otri/buzon>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

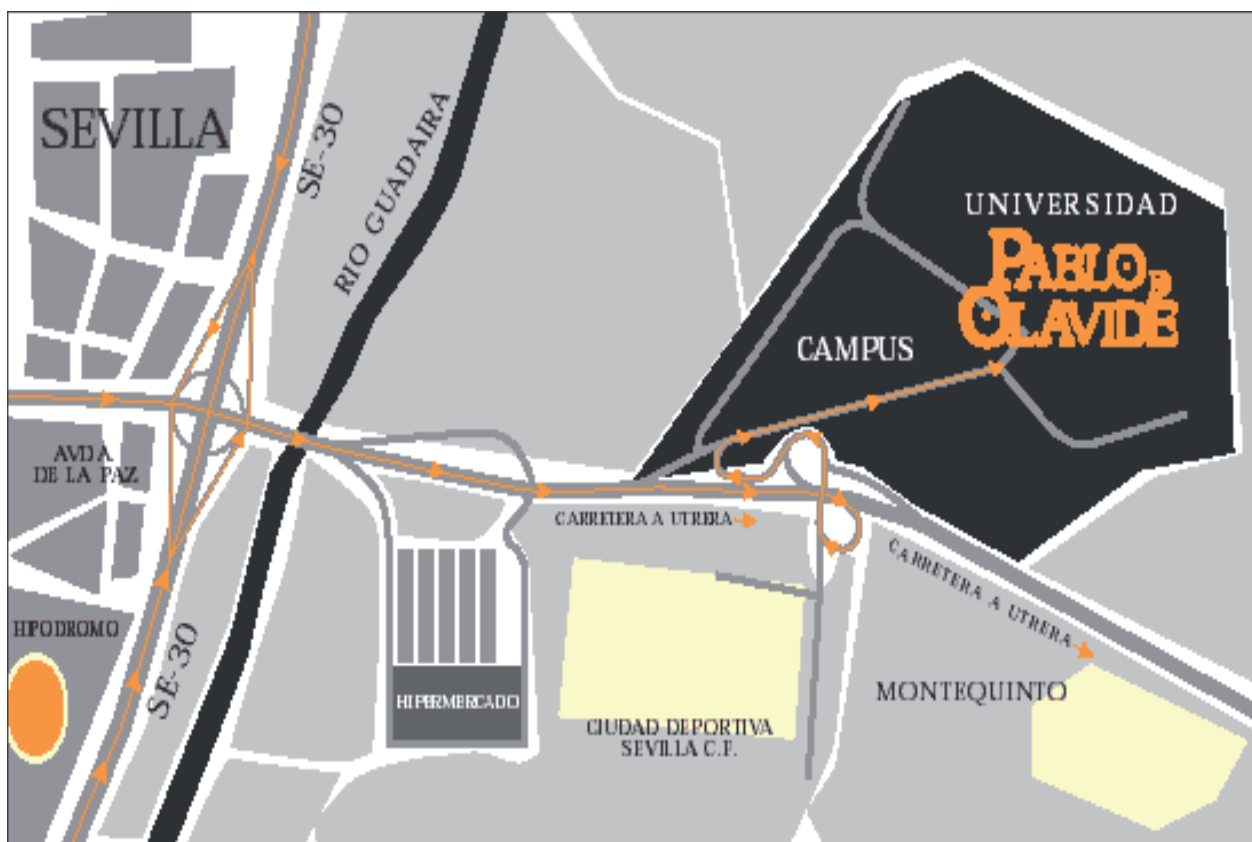
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- 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 la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Dar respuesta, en un plazo medio de 4 días hábiles, a la solicitud de una empresa de establecer contacto con un grupo de investigación/centro de investigación/laboratorio de servicios tecnológicos.
2. Preparar los contratos/convenios para la firma en un plazo máximo de 4 días hábiles una vez concluido el expediente de tramitación.
3. Proporcionar vía e-mail información de interés para los grupos de investigación de la UPO sobre participación en proyectos internacionales al menos una vez al mes.
4. Preparar y remitir documentos y formularios oficiales para la difusión de convocatorias y gestión de propuestas de I+DT en un plazo máximo de 7 días hábiles a partir de la entrada en la OTRI de la información necesaria para su elaboración.
5. Preparar y remitir los documentos y formularios oficiales necesarios para el registro de propiedad industrial en un plazo medio de 5 días hábiles contados a partir de la entrada en OTRI de los datos necesarios para su elaboración.
6. Preparar los acuerdos de colaboración entre la UPO y la empresa, que sean requeridos por la convocatoria, en el plazo medio de 7 días hábiles contados a partir de la entrada en la OTRI de los datos necesarios para su elaboración.
7. Publicar en el portal OTRI (<http://www.upo.es/otri/>) cinco nuevos contenidos de interés para la comunidad universitaria, entre las categorías de noticias, destacados, servicios científico-tecnológicos y eventos, al mes.
8. 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 la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Oficina:

1. Tiempo medio en dar respuesta a las empresas que solicitan establecer contacto con un grupo de investigación/centro de investigación/laboratorio de servicios tecnológicos.
2. Tiempo medio que transcurre desde que concluye el expediente de tramitación hasta que se remiten a firma los contratos/convenios.
3. Número de e-mails enviados a los grupos de investigación de la UPO sobre temática de interés en relación con la participación en proyectos internacionales de I+DT en un mes.
4. Tiempo medio que se emplea en preparar y remitir los documentos y formularios oficiales para la difusión de convocatorias y gestión de propuestas de I+DT contados desde la entrada en OTRI de los datos necesarios para su elaboración.
5. Tiempo medio que se emplea en preparar y remitir los documentos y formularios oficiales necesarios para el registro de propiedad industrial contados a partir de la entrada en OTRI de los datos necesarios para su elaboración.
6. Tiempo medio en preparar los acuerdos de colaboración entre la UPO y la empresa contados a partir de la entrada en OTRI de los datos necesarios para su elaboración.
7. Número de nuevos contenidos de interés, entre las categorías de noticias, destacados, servicios científico-tecnológicos y eventos, incluidos y publicados en el portal OTRI en un mes.
8. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

## C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación, 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 Área de Gestión Académica.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Área de Gestión Académica 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 Gestión Académica 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 Gestión Académica 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 GESTIÓN ACADÉMICA  
DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Área de Gestión Académica 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 Gestión Académica 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 Gestión Académica.

El Área de Gestión Académica es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Estudiantes y Deporte de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. Se encuentran adscritos a dicha Área la Unidad de Matriculación e Información y la Unidad de Expedientes Académicos.

I.II. Misión del Área de Gestión Académica.

El Área de Gestión Académica tiene como Misión facilitar el desarrollo de la gestión académica de los estudiantes y los/as profesores/as. Para ello, define sus estrategias y procedimientos, con la eficacia y eficiencia necesarias para que las funciones administrativas en la relación estudiantes-profesores/as-órganos de gobierno, se establezcan de forma ágil y coordinada. Asimismo, se encarga de la custodia y mantenimiento de los expedientes académicos de los estudiantes de Grado, con los logros alcanzados durante su vida académica.

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 Gestión Académica 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 Gestión Académica.

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

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

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

1. Atención al público sobre los procesos relacionados con la gestión académica. Buzón de Quejas y Sugerencias.

2. Gestión de la matriculación de los estudiantes de nuevo ingreso y alumnos/as que continúan estudios (matrícula internet/presencial y del proceso informático de preinscripción y matriculación de las asignaturas/actividades de libre configuración).

3. Gestión de solicitudes relacionadas con la «Normativa Sobre el Progreso y Permanencia de los Estudiantes en la Universidad Pablo de Olavide», modificaciones de matrícula, ampliación de matrícula, solicitudes de cambio de grupo y permuta.