

*ACUERDO de 16 de diciembre de 2008, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicio de dicha Universidad.*

## ANEXO ÚNICO

### REGLAMENTO DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE DE SEVILLA

#### ÍNDICE

#### PREÁMBULO

#### TÍTULO I. Disposiciones Generales

- Artículo 1. Objeto
- Artículo 2. Ámbito de aplicación
- Artículo 3. Definición

#### TÍTULO II. Estructura y contenido de las Cartas de Servicios

- Artículo 4. Estructura y contenido

#### TÍTULO III. Elaboración, aprobación, publicación y divulgación de las Cartas de Servicios

- Artículo 5. Elaboración de las Cartas de Servicios
- Artículo 6. Aprobación y publicación
- Artículo 7. Divulgación

#### TÍTULO IV. Revisión y actualización de las Cartas de Servicios

- Artículo 8. Revisión y actualización

#### TÍTULO V. Seguimiento, análisis y mejora de las Cartas de Servicios

- Artículo 9. Seguimiento y análisis
- Artículo 10. Planes de Mejora y Grupos de Mejora

#### TÍTULO VI. Auditoría de las Cartas de Servicios

- Artículo 11. Definición y finalidad
- Artículo 12. Auditoría de las Cartas de Servicios

#### TÍTULO VII. Certificación de las Cartas de Servicios

- Artículo 13. Certificación

#### TÍTULO VIII. Suspensión de las Cartas de Servicios

- Artículo 14. Suspensión.
- Disposición adicional primera
- Disposición adicional segunda
- Disposición final
- Anexo I
- Anexo II

#### P R E Á M B U L O

Los Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, aprobados por Decreto 298/2003, de 21 de octubre, del Consejo de Gobierno de la Junta de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 214, de 6 de noviembre de 2003), en el artículo 176, establecen que la calidad es el objetivo prioritario en el funcionamiento de todos los servicios que presta la Universidad. A tal efecto, la Universidad procurará el mayor aprovechamiento de los recursos, la máxima eficacia en la gestión y la excelencia en su actividad docente e investigadora, garantizando la transparencia en la actuación, la coordinación de órganos y funciones y la competitividad de su oferta educativa.

En mayo de 2007, se firma el Acuerdo sobre el Complemento de Productividad y Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía y que considera «la elaboración de Cartas de Servicios normalizadas» como uno de los objetivos del tercer nivel organizativo.

En julio de 2008, se aprueba un Plan de Comunicación que contempla la elaboración e implantación de Cartas de Servicios para cada Centro, Departamento y Servicios Administrativos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, como mecanismo de Comunicación Externa de los objetivos, política

y estándares de calidad de la institución. Dicho Plan de Comunicación se encuentra inserto en el objetivo núm. 13 del Plan Estratégico de la Universidad, aprobado por Consejo de Gobierno en marzo de 2005, consistente en Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad.

En este contexto, las Cartas de Servicios se definen como documentos informativos, comunicativos, de compromiso público y de utilidad para la gestión y la evaluación de la calidad de la institución. Se constituyen, además, como una herramienta añadida a la implantación de un sistema de gestión por procesos y, por tanto, fruto de un trabajo previo de planificación e identificación de procesos orientados a ofrecer unos determinados servicios y a cumplir una serie de compromisos de calidad, estableciendo para ello mecanismos de seguimiento, medición, mejora y obtención de resultados que logren la satisfacción de las personas usuarias.

Con la elaboración de las Cartas de Servicios se persigue que la comunidad universitaria, y la sociedad en general, puedan conocer no sólo los servicios que presta la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla sino también los derechos que poseen en relación con estos servicios, los compromisos de calidad asumidos por la institución en su prestación y los niveles de calidad alcanzados, mejorando y fomentando con todo ello la comunicación y la participación. Como consecuencia, las Cartas de Servicios aportarán una información útil tanto para la gestión de los servicios como para la planificación y adopción de nuevas acciones de mejora.

El objetivo de este Reglamento es regular la metodología de elaboración de las Cartas de Servicios en la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, en el marco del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, en el ámbito de la Administración General del Estado y del Convenio suscrito con la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, de 4 de abril de 2007, para la aplicación del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre –modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio–, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se establecen los premios de los servicios públicos.

#### TÍTULO I

##### Disposiciones Generales

#### Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura y contenido, así como el procedimiento de elaboración, aprobación, publicación, ejecución y seguimiento de las Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

#### Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Las disposiciones recogidas en este Reglamento serán de aplicación a los Centros, Departamentos y Servicios Técnicos y Administrativos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

#### Artículo 3. Definición.

A los efectos de este Reglamento, las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al usuario sobre los servicios públicos que gestiona la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, las condiciones en que se prestan, los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

#### TÍTULO II

##### Estructura y contenido de las Cartas de Servicios

#### Artículo 4. Estructura y contenido.

Las Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla se redactarán de forma clara, breve, sencilla y

comprensible para el usuario. Sus contenidos se estructurarán en los siguientes apartados:

1. De carácter general.
  - a) Datos identificativos del órgano o unidad prestadora del servicio.
  - b) Misión del órgano o unidad prestadora del servicio.
  - c) Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.
  - d) Forma de colaboración o participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.
  - e) Relación de servicios prestados.
  - f) Relación sucinta y actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.
  - g) Derechos concretos de las personas usuarias en relación con los servicios prestados.
  - h) Disponibilidad y acceso al Libro de Sugerencias y de Reclamaciones de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, y en particular, formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.
  - i) Direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente la forma de acceso y, en su caso, los medios de transporte.

2. Derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable:

2.1. Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida en aspectos como:

- a) Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos, así como, en su caso, para la prestación de los servicios.
- b) Mecanismos de comunicación e información disponibles, ya sean generales o personalizados.
- c) Tramitación electrónica de los servicios prestados.
- d) Horarios, lugares y canales de atención al público.
- e) Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a las personas usuarias.

2.2. Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten al usuario el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de su prestación.

2.3. Especificación de los sistemas normalizados de gestión de la calidad, de gestión medioambiental y de gestión de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.

2.4. Indicadores de referencia utilizados para las distintas modalidades de evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.

2.5. Referencia de otras informaciones divulgativas sobre los servicios gestionados.

3. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados. Para ello deberá señalarse expresamente la manera en la que deben formularse las reclamaciones, cuyo reconocimiento corresponderá al titular del órgano o unidad al que se refiera la carta.

4. De carácter complementario: Otros datos de interés sobre los servicios prestados, a juicio del órgano o unidad prestadora de los mismos.

### TÍTULO III

#### Elaboración, aprobación, publicación y divulgación de las Cartas de Servicios

Artículo 5. Elaboración de las Cartas de Servicios.

1. El Vicerrectorado de Calidad y Planificación, a través de la Dirección del Área de Planificación, Análisis y Calidad, velará por una correcta elaboración e implantación generalizada

de las Cartas de Servicios y colaborará técnicamente con los órganos o unidades responsables de su elaboración, cuando así lo requieran, tanto en su redacción como en el establecimiento de sistemas de evaluación.

2. Las Cartas de Servicios serán elaboradas por los Centros, Departamentos y Servicios Administrativos que integran la estructura de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

3. Los titulares de los órganos o unidades a los que se refieran las Cartas de Servicios serán los responsables últimos de su elaboración, gestión y seguimiento interno, así como de la aplicación, en cada caso, de las medidas de subsanación previstas en el art. 4, apartado 3 del presente Reglamento.

4. Para la elaboración de la Carta de Servicios, y previa comunicación a todos los miembros que componen el órgano o unidad prestadora del servicio, se procederá a la constitución de un equipo de trabajo que, básicamente, deberá identificar y redactar los principales servicios que presta el órgano o unidad administrativa, establecer los compromisos de calidad, asociar los indicadores y realizar el borrador de Carta de Servicios.

5. Este equipo de trabajo estará constituido por personal del órgano o unidad a cuyos servicios se refieren las Cartas de Servicios. Tendrá carácter representativo, un compromiso activo con la Carta de Servicios, una visión global de los procesos de trabajo y estar en contacto directo con la ciudadanía. Opcionalmente, con carácter voluntario, el equipo de trabajo podrá valorar la inclusión de personas usuarias del servicio, en función de los servicios que se ofrezcan, para su participación únicamente en aquellas fases del proceso de elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios donde puedan ser de utilidad sus aportaciones.

6. El titular del órgano o unidad a cuyos servicios se refiere la Carta de Servicios, enviará el borrador de la misma al Vicerrectorado de Calidad y Planificación quien, a través del Área de Planificación, Análisis y Calidad, emitirá un informe técnico con objeto de asegurar que las Cartas de Servicios cumplen con los requisitos dispuestos en el presente Reglamento.

7. Tras la recepción y estudio del informe técnico, el equipo de trabajo procederá en su caso a la rectificación del documento.

8. El Vicerrectorado de Calidad y Planificación dará traslado de la Carta de Servicios a la Comisión de Garantía Interna de Calidad competente (de Centros, Departamentos o Servicios) para que emita las valoraciones que estime oportunas, oídas las cuales, la elevará al Comité de Calidad de la Universidad para su conocimiento.

#### Artículo 6. Aprobación y publicación.

1. Las Cartas de Servicios, y sus actualizaciones posteriores, serán aprobadas por el Rector de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, una vez oído el Comité de Calidad de la Universidad, surtiendo plenos efectos tras su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

#### Artículo 7. Divulgación.

1. Para facilitar la comprensión y divulgación a la sociedad se publicará un extracto de la Carta de Servicios dando publicidad a los principales servicios de cada Carta, a los compromisos e indicadores, a la misión del órgano o unidad, a los derechos de las personas usuarias, horario de atención al público, canales de comunicación y cualquier otra información que la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla contemple en el diseño de las Cartas de Servicios como estrategia de presentación unitaria de las mismas.

2. Cada órgano o unidad administrativa, sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados siguientes, llevará a cabo las acciones divulgativas de su Carta de Servicios que estime más eficaces de acuerdo con los mecanismos de coordinación y divulgación que establezca el Vicerrectorado de Calidad y Planificación y garantizará en todo momento que su Carta de

Servicios pueda ser conocida por las personas usuarias en todas sus dependencias administrativas.

3. Las Cartas de Servicios se publicarán en la página web de cada uno de los órganos o unidades titulares de las mismas. Asimismo se publicarán en la página web del Sistema Integral de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla ([www.upo.es/calidad](http://www.upo.es/calidad)).

4. En todo caso, las Cartas de Servicios deberán ser facilitadas por los órganos o unidades responsables de su gestión, con carácter general y en número suficiente, a las distintas unidades administrativas de la Universidad destinadas a ofrecer servicios de información y atención de carácter general, para una mayor difusión de las mismas.

5. Con el objetivo de dar cumplimiento al Reglamento regulador del uso de la imagen institucional de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, aprobado el 17 de abril de 2007, y con el fin de garantizar una imagen unitaria para la identificación genérica de las Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, que servirá de base al desarrollo sectorial que haga cada Unidad dentro de su ámbito competencial, se define un modelo de Carta de Servicios en los términos descritos en el Anexo I a este Reglamento y un modelo de folleto divulgativo que responderá a la estructura del documento que figura como Anexo II.

#### TÍTULO IV

##### Revisión y actualización de las Cartas de Servicios

###### Artículo 8. Revisión y actualización.

1. Los responsables de los órganos o unidades a cuyos servicios se refieren las Cartas de Servicios se encargarán de su gestión, revisión y actualización.

2. Las Cartas de Servicios deberán ser revisadas y actualizadas siempre que haya modificaciones en los servicios prestados u otras modificaciones sustanciales y, en cualquier caso, al menos cada 3 años.

3. La aprobación mediante resolución de la Carta de Servicios actualizada se realizará de acuerdo con lo establecido en los artículos 5 y 6 del presente Reglamento.

#### TÍTULO V

##### Seguimiento, análisis y mejora de las Cartas de Servicios

###### Artículo 9. Seguimiento y análisis.

1. Los órganos o unidades que cuenten con Carta de Servicios aprobada y publicada realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la misma a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de las evaluaciones de la satisfacción de las personas usuarias.

2. Para satisfacer este requerimiento, en el primer trimestre de cada año los órganos o unidades elaborarán un informe detallado sobre el grado de cumplimiento de los compromisos alcanzados en el año anterior, en el que analizarán indicadores, resultados y desviaciones y explicarán las medidas correctoras o acciones de mejora adoptadas, que serán tenidos en cuenta tanto para la actualización de los compromisos previstos en las Cartas de Servicios como para la elaboración de los planes de mejora previstos en el art. 10 del presente Reglamento.

3. El máximo responsable del órgano o unidad a cuyos servicios se refieren las Cartas de Servicios remitirá el informe de seguimiento al Vicerrectorado de Calidad y Planificación, a través del Área de Planificación, Análisis y Calidad, a los efectos de evaluación que correspondan.

###### Artículo 10. Planes de mejora y grupos de mejora.

1. Los responsables de los órganos o unidades a que se refieren las Cartas de Servicios, a partir de los informes de

seguimiento de las mismas y de los resultados de las auditorías internas a las que hace referencia el Título VI del presente Reglamento, y con la participación de los empleados que intervienen en la prestación de los servicios, establecerán en planes de mejora anuales los nuevos objetivos y compromisos. Su grado de cumplimiento se examinará en la siguiente evaluación de seguimiento que se realice.

2. A tal efecto, podrán constituirse grupos de mejora como sistema participativo de gestión de los empleados públicos, para el análisis de causas y la aportación de sugerencias, ideas y medidas específicas en relación con la mejora de la calidad de los servicios públicos sobre los que desarrollen su trabajo.

#### TÍTULO VI

##### Auditoría de las Cartas de Servicios

###### Artículo 11. Definición y finalidad.

1. La auditoría interna constituye un proceso que engloba el diagnóstico sobre los niveles efectivos en la prestación de los servicios, su relación con las expectativas de las personas usuarias de los servicios, la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados y la mejora continua.

2. La auditoría interna tiene como finalidad proporcionar a los órganos directivos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla la información adicional necesaria para ordenar y dirigir los servicios así como planificar y adoptar las medidas de mejora que sean necesarias. Asimismo, permitirá informar a las personas usuarias sobre el nivel de calidad de los servicios prestados para el mejor ejercicio de sus derechos.

###### Artículo 12. Auditoría de las Cartas de Servicios.

1. El Vicerrectorado de Calidad y Planificación determinará el procedimiento que deberá seguir la auditoría interna de las Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

2. Las auditorías serán realizadas, en cualquier caso, con autonomía y objetividad y podrán ser realizadas por algunos de los siguientes órganos:

- a) El Área de Planificación, Análisis y Calidad.
- b) Una comisión interna nombrada al efecto.
- c) Servicios externos debidamente acreditados.

#### TÍTULO VII

##### Certificación de las Cartas de Servicios

###### Artículo 13. Certificación.

El Vicerrectorado de Calidad y Planificación determinará el procedimiento por el que los órganos o unidades podrán solicitar voluntariamente la certificación de sus Cartas de Servicios, a la vista del rigor en su elaboración, de la calidad de los compromisos asumidos y de su grado de cumplimiento.

#### TÍTULO VIII

##### Suspensión de las Cartas de Servicios

###### Artículo 14. Suspensión.

1. Por razones excepcionales sobrevenidas que afecten de manera extraordinaria al funcionamiento del servicio, el/la Rector/a, mediante resolución motivada, podrá suspenderla, en todo o en parte, por un periodo de tiempo determinado y con el alcance que la resolución disponga.

2. El acuerdo de suspensión de la Carta de Servicios se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Disposición adicional primera.

El Vicerrectorado de Calidad y Planificación impulsará, coordinará y controlará los procedimientos de elaboración, aprobación, publicación y seguimiento de las Cartas de Servicios y apoyarán las distintas medidas dispuestas en este Reglamento para garantizar su efectiva implantación.

Disposición adicional segunda.

El Vicerrectorado de Calidad y Planificación dictará las oportunas instrucciones operativas –de carácter orientativo, siguiendo criterios metodológicos y de gestión– con objeto de facilitar a los distintos órganos o unidades la elaboración de sus Cartas de Servicios, así como establecerá los documentos y el protocolo para los informes de seguimiento y la evaluación. Tales instrucciones, que revestirán la forma de guías prácticas, se encontrarán disponibles en la dirección de internet [www.upo.es/gac](http://www.upo.es/gac).

Cualquier modificación que se produzca en los procedimientos operativos, criterios metodológicos, modelos de impresos o materiales de trabajo especificados en las mencionadas guías se efectuará mediante la correspondiente actualización de las mismas.

El Vicerrectorado de Calidad y Planificación, a través de la Dirección del Área de Planificación, Análisis y Calidad, adoptará las medidas necesarias para la aplicación, difusión y actualización de las guías.

Disposición final.

El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

## ANEXO I

### P R Ó L O G O

#### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

- I.I. Datos identificativos del órgano o unidad...
- I.II. Misión del Centro, Departamento o Servicio de...
- I.III. Identificación del órgano o unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.
- I.IV. Formas de colaboración y participación con el órgano o unidad...

##### II. Servicios.

- II.I. Relación de Servicios que presta.
- II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el órgano o unidad...

##### III. Derechos de las personas usuarias de los servicios.

- III.I. Derechos de las personas usuarias.

##### IV. Sugerencias y reclamaciones.

- IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.
- IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.
- IV.III. Tramitación.

##### V. Direcciones y formas de acceso.

- V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.
- V.II. Formas de acceso y transporte (incluir plano de situación).

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

##### I. Compromisos de calidad.

- I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

##### II. Indicadores.

- II.I. Indicadores de calidad.

#### C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

- I.I. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

#### D) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

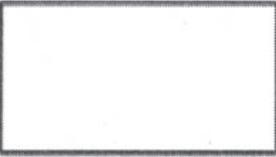
##### I. Horarios y otros datos de interés.

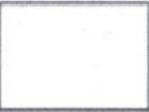
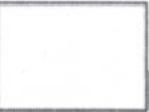
- I.I. Horarios.
- I.II. Otros datos de interés.

## ANEXO II

### (FOLLETO DIVULGATIVO)

Exterior del modelo para la elaboración del folleto divulgativo de cartas de servicios. Interior del modelo para la elaboración del folleto divulgativo de Cartas de Servicios.

<b>HORARIOS</b>		<b>PLANO DE SITUACIÓN</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	<b>TÍTULO DEL SERVICIO</b>
				
<b>SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS</b>	<b>DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES</b>		 Universidad Pablo de Olavide Sevilla
				

<b>MISIÓN</b>	<b>COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN</b>	<b>INDICADORES DE CALIDAD</b>
<b>SERVICIOS QUE SE PRESTAN</b>	 	<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</b>
		
		<b>ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA</b>

Sevilla, 16 de diciembre de 2008.- El Rector, Juan Jiménez Martínez.