

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

1. Elaborar el 90% de los expedientes de obra menor en un plazo máximo de veinte días hábiles.
2. Elaborar el 90% los pliegos de Prescripciones Técnicas para contratos de equipamiento en un plazo no mayor de 30 días hábiles.
3. Dar respuesta al 80% de las incidencias relativas al seguimiento y control de la ejecución de los trabajos de mantenimiento, en un plazo máximo de cinco días hábiles.
4. Conseguir que la satisfacción de los usuarios en relación al objeto del contrato evaluado alcance un valor del 80% en base a los cuestionarios establecidos a tal efecto.
5. 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 Infraestructuras se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio:

1. Porcentaje de expedientes donde se supera el tiempo límite establecido para la elaboración de la documentación.
2. Porcentaje de Pliegos de Prescripciones Técnicas para contratos de equipamiento donde no se supera el tiempo límite establecido para la elaboración de la documentación.
3. Porcentaje de incidencias respondidas en un plazo máximo de 5 días hábiles.
4. Grado de satisfacción de los usuarios.
5. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Servicio de Infraestructuras 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 Infraestructuras 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 Infraestructuras, tanto presencial como telefónica, será: Lunes a viernes: 8,00 a 15,00 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 Secretaría General.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Secretaría General, integrada por la Unidad de Registro General e Información, la Oficina de Convenios y la Oficina de Órganos Colegiados 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 de la Secretaría General 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 Secretaría General 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 SECRETARÍA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Secretaría General de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), integrada por la Unidad de Registro General e Información, la Oficina de Convenios y la Oficina de Órganos Colegiados, 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 Secretaría General.

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

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos.

La Unidad de Registro General e Información, la Oficina de Convenios y la Oficina de Órganos Colegiados son Servicios que dependen de la Secretaría General de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión de la Secretaría General.

La Unidad de Registro General e Información, la Oficina de Convenios y la Oficina de Órganos Colegiados tienen como misión prestar apoyo técnico y administrativo para la tramitación de Convenios, la gestión de los órganos colegiados, el Registro General de la Universidad, avanzando, para ello, en procesos de evaluación y de mejora continua como base estratégica para la prestación de un servicio comprometido con la calidad.

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 Secretaría General 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 cada una de las Unidades y Oficinas mencionadas, 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 Secretaría General.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Secretaría General, 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 u Oficina correspondiente.

3. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Universidad Pablo de Olavide y por la propia Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Secretaría General.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Unidad de Registro General e Información, la Oficina de Convenios y la Oficina de Órganos Colegiados le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Gestionar la tramitación interna de Convenios de la Universidad con diversas entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales, al amparo de la Instrucción de la Secretaría General, 1/2009, de 16 de marzo, sobre tramitación de Convenios.

2. Apoyar a la Secretaría General en la gestión administrativa de los órganos colegiados de gobierno y de los diversos procesos electorales directos así como en la confección y distribución de la Memoria Académica de la Universidad.

3. Prestar información administrativa de carácter general sobre la Universidad a través tanto del Teléfono de Información General, como presencialmente.

4. Recepcionar y registrar las solicitudes, escritos y comunicaciones que se presenten en el Registro General de la Universidad, tanto de entrada como de salida.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Secretaría General:

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:

- Reglamento de la Junta Consultiva de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Claustro Universitario de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (BUPO núm. 1, pág. 9).

- Reglamento Electoral de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Reglamento de Elecciones a Rector.

- Instrucción de la Secretaría General 1/2009, de 16 de marzo, sobre tramitación de Convenios.

- Normativa Básica sobre Tramitación y Firma de Convenios.

- Normas Reguladoras de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Normas Reguladoras de los Departamentos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Acuerdo de 24 de septiembre de 2007, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por el que se crea el Registro Telemático de la Universidad, y se establecen las normas reguladoras de su funcionamiento.

- Instrucción de la Secretaría General 1/2004, de 6 de mayo, sobre utilización del sello en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Instrucción de la Secretaría General 3/2004, de 6 de mayo, sobre el procedimiento de publicaciones en el Tablón General del Rectorado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Instrucción de la Secretaría General 1/2006, de 30 de enero, sobre funcionamiento del Registro General de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Instrucción de la Secretaría General 2/2004, de 6 de mayo, sobre compulsas y cotejo de documentos en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Acuerdo de Adhesión por parte de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, al Convenio suscrito el 26 de julio de 2002 entre la Junta de Andalucía y la FNMT para la prestación de servicios de certificación de firma electrónica.

- Convenio de Colaboración entre la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía y la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, para la aplicación a dicha institución del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios y se establecen los premios a la calidad de los servicios públicos.

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, que se tramiten en estos Servicios 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 Secretaría General 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 Secretaría General las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

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

- Teléfonos:

• Unidad de Registro General e Información: 954 349 203.

• Oficina de Convenios: 954 977 446.

• Oficina de Órganos Colegiados: 954 349 088.

- Fax: 954 349 204.

- Dirección de Internet:

• Oficina de Convenios: <http://www.upo.es/convenios>.

• Oficina de apoyo a Órganos Colegiados: <http://www.upo.es/aoc>

• Unidad de Registro General y Certificación Electrónica: <http://www.upo.es/urgce>.

- Correo electrónico:

• convenios@upo.es.

• aoc@upo.es.

• rgce@upo.es.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

• Oficina de Convenios: <http://www.upo.es/convenios/sugerencias>.

• Oficina de apoyo a Órganos Colegiados:

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

• Unidad de Registro General y Certificación Electrónica: <http://www.upo.es/urgce/sugerencias>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Secretaría General se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

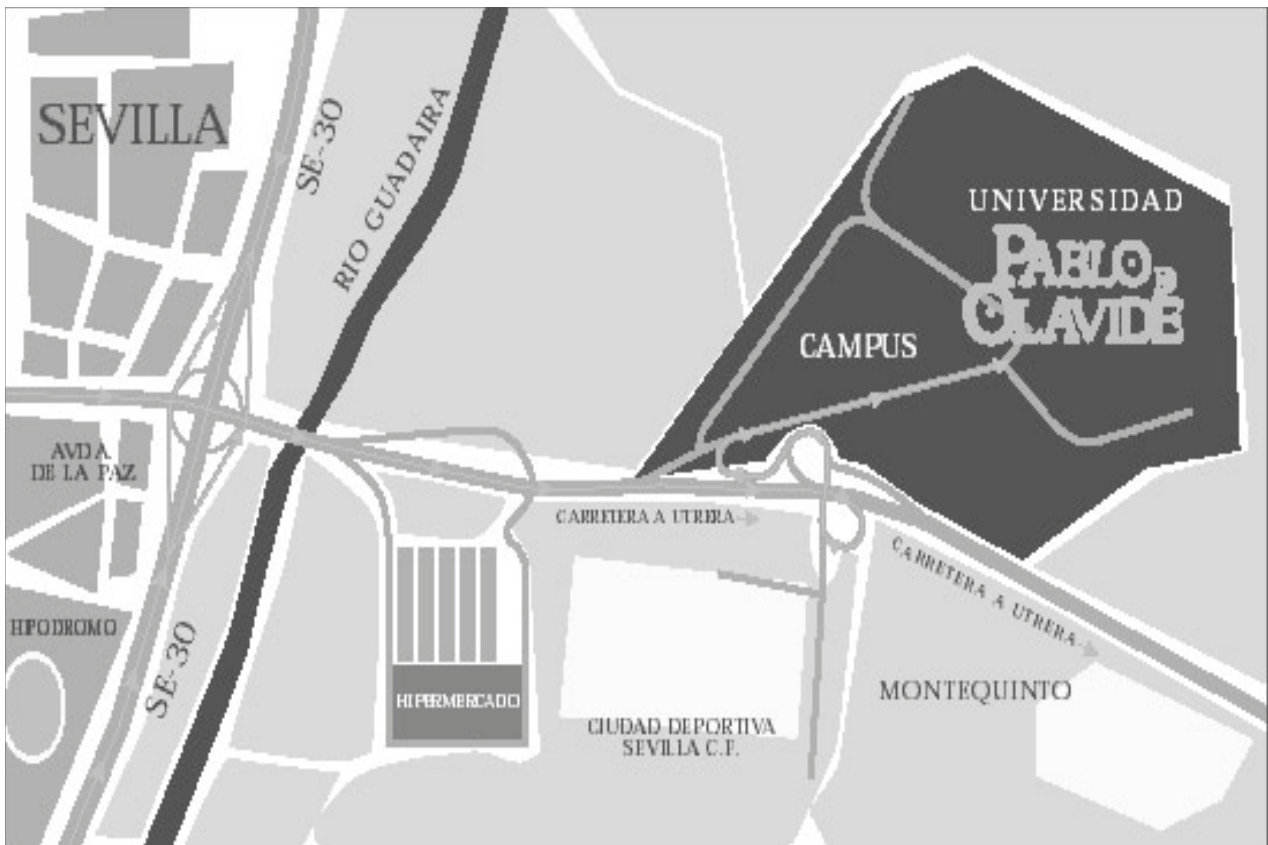
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- 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.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por la Secretaría General recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Atender, al menos, en el 80% de los casos, las consultas relativas a Convenios en tramitación o firmados, tanto por los distintos proponentes como por cualquier miembro de la comunidad universitaria, en plazo no superior a 2 días hábiles.

2. Difundir las actas definitivas de los órganos colegiados en plazo no superior a 3 días hábiles desde su aprobación.

3. Entrega de la Memoria Académica de la Universidad en el acto de apertura del curso académico siguiente.

4. Atender a los usuarios/as en un tiempo inferior a 15 minutos para la obtención de información general presencial.

5. Atender a los usuarios/as en un tiempo medio inferior a 15 minutos para el registro de documentos en atención directa.

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 la Secretaría General se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por las Unidades y Oficinas que los integran:

1. Porcentaje de consultas relativas a convenios en tramitación o firmados, resueltas en plazo no superior a dos días hábiles planteadas tanto por los proponentes como por cualquier miembro de la comunidad universitaria.

2. Tiempo medio de difusión de las actas definitivas de los órganos colegiados.

3. Variación en la fecha de entrega de la Memoria Académica de la Universidad Pablo de Olavide.

4. Tiempo medio de espera para el registro de documentación en atención directa.

5. Tiempo medio de espera para la obtención de información general presencial.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios que consideren que la Secretaría General 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 de los/las titulares de las Unidades u Oficinas que integran la Secretaría General informando al 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 la Secretaría General, tanto presencial como telefónica, será:

Lunes a viernes: 9,00 a 14,00 horas y, en el caso de la Unidad de Registro General e Información, además, de lunes a jueves de 16,00 a 19,00 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