

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,

R E S U E L V O

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

P R Ó L O G O

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.

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 Deportes 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 Deportes.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Deportes, 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 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 Deportes.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta.

Al Servicio de Deportes le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Ofrecer actividades deportivas como complemento al desarrollo integral de los miembros de la comunidad universitaria.

2. Desarrollar el programa de actividades deportivas para centros escolares.

3. Realizar un programa de actividades físico-deportivas encaminadas a mejorar la calidad de vida.

4. Brindar un programa de actividades dirigidas a los/as hijos/as de los miembros de la comunidad universitaria.

5. Programar y organizar competiciones internas universitarias.

6. Ofertar el uso de instalaciones deportivas a través del alquiler de las mismas.

7. Tramitar las solicitudes de demanda de uso docente de la Universidad.

8. Organizar las necesidades de la Facultad del Deporte, atendiendo a los medios y recursos disponibles del Servicio.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Deportes:

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 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).

a) Normativa específica:

La normativa vigente se puede consultar en las siguientes páginas web:

- <http://www.upo.es/sdupo/normativa>.

- <http://www.upo.es/sdupo/quienessomos/Documentos-aconsultar/index.jsp>.

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de 11 de noviembre de 2008, por el que se aprueba el Reglamento del Deportista de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de 19 de diciembre de 2006, por el que se aprueba la normativa de uso de las instalaciones deportivas de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Instrucción de 16 de febrero de 2007, del Vicerrectorado de Promoción Social y Extensión Universitaria de desarrollo de la normativa de uso de las instalaciones deportivas de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Instrucción del 10 de septiembre de 2009 de la Oficina del Deportes, por la que se desarrolla la normativa de uso de instalaciones deportivas de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

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

- Reglamento General de Competición de los Campeonatos de Andalucía Universitarios.

- Reglamento General de Competición de los Campeonatos de España Universitarios.

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 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 Deportes 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 Deportes, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

- Carretera de Utrera, km 1, Edificio 14-Melchor Gaspar de Jovellanos y Ramírez, planta baja (41013, Sevilla).

- Teléfonos:

- Teléfono de Información General: 954 348 383.

- Fax:

- Servicio de Deportes: 954 349 512.

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

- Correo electrónico: sdeportes@upo.es.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: <http://www.upo.es/sdupo/sugerencias>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

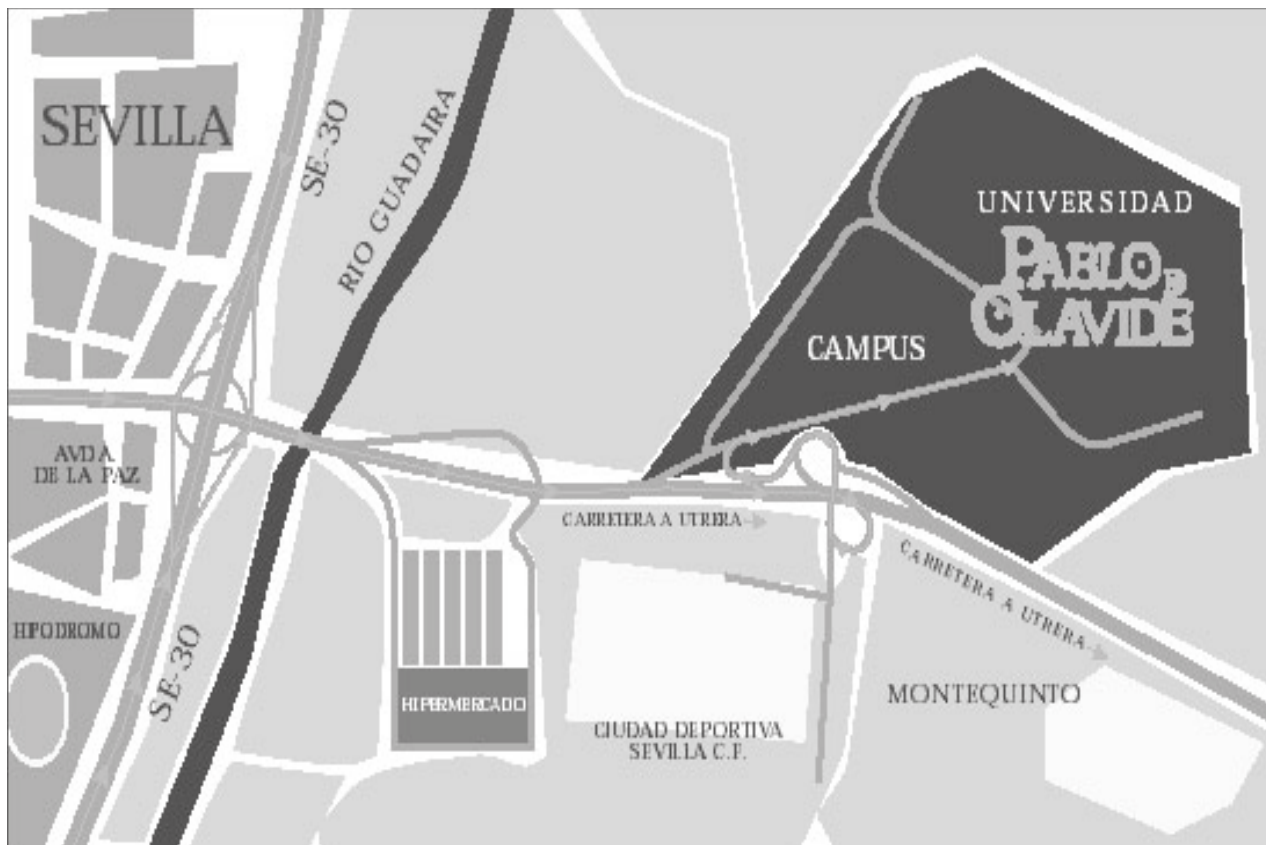
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- 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.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

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

1. Proponer un programa de actividades de calidad que se adecue a las demandas de la comunidad universitaria, alcanzando una puntuación de 3,5 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.
2. Proponer anualmente un programa de actividades deportivas para centros escolares como mecanismo de acercamiento de la institución universitaria a los futuros universitarios.
3. Fomentar la práctica de actividades físico-deportivas orientadas a mejorar la calidad de vida en la comunidad universitaria, alcanzando un nivel de ocupación de las mismas del 80%.
4. Cubrir el 75% de las plazas ofertadas de actividad físico-deportiva a los/as hijos/as de la comunidad universitaria adecuándola a las demandas de los miembros de dicha comunidad a fin de conciliar la vida laboral y familiar.
5. Aumentar en un 10% el nivel de participación en las competiciones internas, fomentando la participación femenina en, al menos, un 5%.
6. Atender el 100% de las solicitudes de demandas docentes presentadas en plazo.
7. Poner a disposición de los/las usuarios/as, al menos, el 20% de la disponibilidad horaria de las instalaciones para alquiler.
8. Utilizar todos los medios a disposición del Servicio para garantizar un número de quejas y/o reclamaciones que representen un porcentaje inferior al 15% de las solicitudes tramitadas.
9. Gestionar el 20% de procedimientos del servicio mediante Administración Electrónica.

II. Indicadores.

II.1. Indicadores de calidad.

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

1. Nivel de satisfacción del usuario en las encuestas realizadas en relación al programa de actividades para la comunidad universitaria.
2. Propuesta de un programa de actividades deportivas para centros escolares (Sí/No).
3. Nivel de satisfacción alcanzado en las encuestas realizadas en relación al programa de actividades deportivas para centros escolares.
4. Nivel medio de ocupación de actividades físico-deportivas para la calidad de vida.
5. Nivel medio de ocupación de las actividades ofertadas dirigidas a los/as hijos/as de los miembros de la comunidad universitaria.
6. Nivel de satisfacción reflejado en las encuestas realizadas en relación a la oferta de actividades dirigidas a los/as hijos/as de los miembros de la comunidad universitaria.
7. Variación del número de participantes en las distintas competiciones internas (segmentación por género).
8. Porcentaje de horas puestas a disposición de los/as usuarios/as para alquiler de instalaciones.
9. Porcentaje de atención de las solicitudes de demandas docentes presentadas en plazo.
10. Número de quejas y/o reclamaciones presentadas respecto al total de solicitudes tramitadas (%).
11. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Servicio de Deportes 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 Jefe/a del Servicio de Deportes 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 Deportes, tanto presencial como telefónica, será: De lunes a jueves, de 9,30 a 13,30 horas y de 16,30 a 19,00 horas.

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 de la Asesoría Jurídica.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Asesoría Jurídica 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 Asesoría Jurídica 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 Asesoría Jurídica 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 ASESORÍA JURÍDICA DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Asesoría Jurídica 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 Asesoría.

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

La Asesoría Jurídica es un Servicio que depende de la Secretaría General de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión del Área de la Asesoría Jurídica.

La Asesoría Jurídica tiene como Misión la dirección, coordinación y desarrollo de la asistencia jurídica y la representación y defensa en juicio de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

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 Asesoría Jurídica 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 Asesoría Jurídica, 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 Asesoría Jurídica.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Asesoría Jurídica –órganos de gobierno de la Universidad y servicios administrativos– 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 Asesoría Jurídica.

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 Asesoría Jurídica.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Asesoría Jurídica le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Asesoramiento jurídico, mediante informes o dictámenes, al Equipo de Gobierno de la Universidad, así como al resto de Áreas, Servicios y Unidades Administrativas que lo soliciten a través de la Secretaría General.

2. Defensa y representación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ante Juzgados y Tribunales de cualquier orden y jurisdicción, tanto como demandante como demandada.

3. Realizar bastanteos de poderes, justificativos de la personalidad y representación de las personas físicas o jurídicas, que aspiren a participar en licitaciones de contratos públicos, o bien que quieran conveniar con la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

4. Intervención en Procedimientos de Contratación Administrativa mediante la asistencia a Mesas de Contratación, en calidad de vocal, o bien mediante la revisión de la documentación general contenida en los sobres A, presentados por personas físicas o jurídicas licitadoras en procedimientos de contratación, cuando no se establezca Mesa de Contratación.

5. Propuestas de Resolución de Recursos Administrativos en materia de profesorado, cuya interposición se deriva de las diversas convocatorias de contratación de profesorado.