

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

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

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

1. Atención a las consultas relativas a Investigación en un plazo máximo de 8 días hábiles.

2. Comunicar al investigador responsable del proyecto la disponibilidad de fondos ingresados por el organismo subvencionador en un plazo máximo de 8 días hábiles, contados a partir de la recepción de la comunicación en este Área.

3. Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación (PPI) una vez resueltas, en un plazo máximo de 8 días hábiles.

4. Gestionar de forma automatizada todos los Overheads (Costes Indirectos) asociados a la financiación competitiva de los diferentes grupos o equipos de investigación (100% de efectividad).

5. Tramitar la adjudicación definitiva de una beca o contrato en un plazo no superior a 34 días hábiles, computándose éste entre el fin del plazo de presentación de solicitudes y la notificación al interesado de la mencionada adjudicación.

6. Emitir los certificados de la actividad investigadora en un plazo máximo de 8 días hábiles desde su solicitud.

7. Gestionar las solicitudes de anticipos de crédito a la Gerencia en un plazo máximo de 8 días hábiles.

8. Gestionar el Gasto en un plazo máximo de 40 días naturales a contar entre la fecha de recepción de la Memoria Justificativa y la fecha de imputación.

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

### II. Indicadores.

#### II.I. Indicadores de calidad.

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

1. Atención de las consultas de investigación en tiempo medio establecido.

2. Comunicación de la disposición de fondos al investigador en tiempo medio determinado.

3. Comunicación de las concesiones y/o denegaciones de Ayudas del PPI en tiempo medio establecido.

4. Gestión de la concesión de costes indirectos sobre proyectos competitivos.

5. Tiempo medio de respuesta en la adjudicación definitiva de personal, bien sea beca o contrato.

6. Tiempo medio de respuesta en la emisión de certificados de la actividad investigadora.

7. Gestión de solicitudes de anticipos de crédito tramitadas en tiempo medio establecido.

8. Tiempo medio de respuesta de la Gestión del Gasto.

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

## C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Área 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/la Director/a del Área 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 las Oficinas del Área de Investigación, 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 del Área de Relaciones Internacionales y Cooperación.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Área de Relaciones Internacionales y Cooperación 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 Relaciones Internacionales y Cooperación 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 Relaciones Internacionales y Cooperación 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 RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Área de Relaciones Internacionales y Cooperación 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 Relaciones Internacionales y Cooperación 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 Relaciones Internacionales y Cooperación.

El Área Relaciones Internacionales y Cooperación es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Relaciones Institucionales e Internacionales de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión del Área Relaciones Internacionales y Cooperación.

El Área de Relaciones Internacionales y Cooperación tiene como Misión la asistencia a los órganos de gobierno de la Universidad en materia de relaciones institucionales en el marco internacional y en las cuestiones relativas a la proyección y promoción internacional de la Universidad. Por otro lado, la gestión tanto de los programas internacionales de docencia y administración universitaria, emanados de instancias nacionales o internacionales como los que, siendo iniciativa propia, afectan al proceso de internacionalización de la Universidad y definen el papel de las alianzas que afectan al posicionamiento de la Institución en el contexto internacional.

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 Relaciones Internacionales y Cooperación 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 Relaciones Internacionales y Cooperación.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Área de Relaciones Internacionales y Cooperación, 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 Relaciones Internacionales y Cooperación.

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Área de Relaciones Internacionales y Cooperación le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Gestión de Programas de Movilidad Académica Internacional para estudiantes, Personal de Administración y Servicios (PAS) y Personal Docente e Investigador (PDI).

2. Difusión de información y apoyo técnico en la gestión de Programas Internacionales.

3. Interlocución con organismos nacionales e internacionales de gestión de proyectos internacionales durante la vida de los mismos.

4. Soporte técnico a las diferentes unidades universitarias en el proceso de internacionalización de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Área de Relaciones Internacionales y Cooperación:

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 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:

- Estatutos Universidad (Titulo Sexto - De las relaciones internacionales y del Espacio Europeo de Enseñanza Superior).

- Plan Director de Relaciones Internacionales de la UPO.

- Decisión núm. 1720/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del Programa de Aprendizaje Permanente.

- Guía del Programa de Aprendizaje Permanente.

- Acuerdo ANUIES/CRUE.

- Convenio Bilateral UPO-PUCP.

- Convenio Bilateral UPO-U. Valparaíso.

- Plan Propio de Cooperación al Desarrollo de la UPO.

- Plan Director de Relaciones Internacionales de la UPO.

- Plan Director de la Cooperación Española (2005-2008).

- Plan Andaluz para la Cooperación al Desarrollo (PACODE).

## 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 Área 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 tanto el control de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Área de Relaciones Internacionales y Cooperación 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 Área de Relaciones Internacionales y Cooperación, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

- Carretera de Utrera, km. 1. Edificio 12, Alejandro Malaspina, planta 1.ª, despacho 11 (41013 Sevilla).

- Teléfonos:

- Teléfono de Información Movilidad: +34 954 349 372.
- Teléfono de Información Cooperación: +34 954 349 070.
- Dirección del Área de Relaciones Internacionales y Cooperación: +34 954 349 229.

- Fax:

- Área de Relaciones Internacionales y Cooperación: +34 954 349 304.

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

- Correo electrónico:

- aric@upo.es.
- erasmus@upo.es.
- cooperac@upo.es.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

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

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Área de Relaciones Internacionales y Cooperación se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

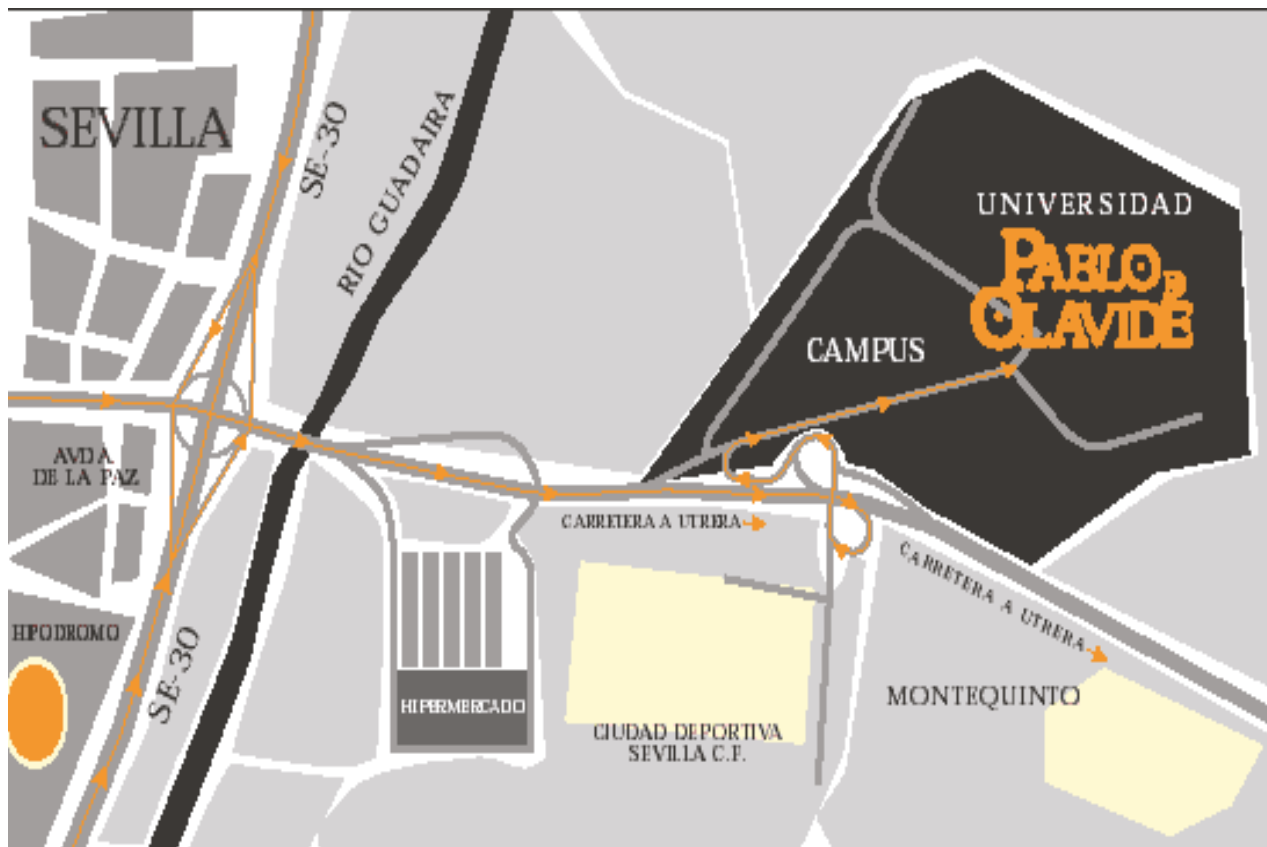
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- 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 el Área de Relaciones Internacionales y Cooperación recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantizar el reconocimiento académico de todos los estudios realizados en universidades extranjeras en el marco de los programas en los que se participe.

2. Incremento en un 5% anual de la oferta de movilidad académica internacional.

3. Garantizar la integración de los estudiantes internacionales manteniendo el nivel de satisfacción en un 70%.

4. Actualización de la información disponible y de las convocatorias en vigor y comunicación directa a los potenciales interesados (15 envíos al año NEWSORIC).

5. Participación en al menos el 80% de reuniones, seminarios y foros temáticos relacionados con la internacionalización universitaria a los que seamos expresamente convocados.

6. Proporcionar respuesta a todas las solicitudes recibidas de diferentes organismos e instituciones (Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, u otras instancias nacionales e internacionales) mediante la elaboración de documentos técnicos, informes, etc.

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 Área de Relaciones Internacionales y Cooperación se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Área:

1. Porcentaje de informes de reconocimiento.

2. Porcentaje de incremento de plazas ofertadas en movilidad académica internacional.

3. Porcentaje de convenios firmados con respecto a las propuestas recibidas.

4. Grado de satisfacción de los estudiantes internacionales.

5. Número de envíos de actualizaciones de la información a través de lista de distribución de novedades (NEWSORIC).

6. Porcentaje de asistencia a reuniones sobre las convocatorias.

7. Porcentaje de informes realizados sobre las peticiones recibidas.

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

## C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Área de Relaciones Internacionales y Cooperación 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/la Director/a del Área de Relaciones Internacionales y Cooperación informando al/la reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

## D) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

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

#### I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en las Oficinas del Área de Relaciones Internacionales y Cooperación, 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.