

9. Tiempo medio en gestionar la documentación contado desde la fecha de entrada de la misma.

10. Puntuación en las encuestas de satisfacción con respecto al apoyo prestado a los Órganos Unipersonales de los Centros.

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

### C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Unidad de Centros 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 Jefe/a de la Unidad de Centros 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 la Unidad de Centros, tanto presencial como telefónica, será:

Lunes a viernes: 09,00 a 14,00 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 de la Biblioteca.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Biblioteca 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 Biblioteca 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 Biblioteca 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 BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Biblioteca 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 Biblioteca.

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

La Biblioteca es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión de la Biblioteca.

La Biblioteca tiene como Misión prestar servicios y ofertar recursos de información de calidad que respondan a las necesidades de los usuarios, para colaborar en los procesos de gestión y difusión del conocimiento, contribuyendo de este modo a la formación integral de las personas y a la consecución de los objetivos de la Universidad. Esta misión se realiza mediante la selección, adquisición, proceso y difusión de los recursos de información, la gestión de sus espacios tanto físicos como virtuales y la información y formación en el uso de los mismos.

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 Biblioteca 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 Biblioteca 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 Biblioteca.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Biblioteca, 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 Biblioteca.

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 Biblioteca.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Biblioteca le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Compra y suscripción de recursos de información: gestionamos la adquisición de nuevos documentos que contribuyan al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión universitaria.

2. Biblioteca digital: ofrecemos acceso desde Internet a los recursos y servicios electrónicos de información contratados por la UPO (revistas y libros, bases de datos, gestores de referencias bibliográficas, etc.).

3. Acceso al documento: Consulta en sala, préstamo y obtención del documento: facilitamos la consulta en sala de la colección, prestamos la mayor parte de la misma y solicitamos, a petición de los usuarios, a centros nacionales o extranjeros aquellos documentos que no forman parte de nuestra colección (préstamo interbibliotecario).

4. Instalaciones y equipamiento: disponemos de una amplia gama de instalaciones y equipamiento informático (por-

tátiles, WIFI, etc.) con el fin de posibilitar la consulta de los recursos, el estudio, la investigación, y el trabajo en grupo.

5. Información y atención al usuario: proporcionamos información sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos así como orientación en el uso de los mismos.

6. Formación de usuarios: impartimos sesiones de formación para facilitar el uso de la Biblioteca y el desarrollo de competencias y habilidades en el acceso y uso de la información.

7. Apoyo a la innovación docente: contribuimos a la innovación docente integrando los recursos de información en el Aula Virtual, asesorando además en materia de propiedad intelectual.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Biblioteca:

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:

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

- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Biblioteca de la UPO.

- Instrucciones para utilización del Servicio de Biblioteca de la UPO.

- Instrucciones básicas sobre el uso de los recursos e instalaciones de la Biblioteca de la UPO.

- Instrucciones del Servicio de Préstamo.

- Instrucciones del Servicio de Préstamo de ordenadores portátiles de la Biblioteca de la UPO.

- Instrucciones para la suscripción y adquisición de documentos.

- Normas de uso y gestión de las taquillas de la Biblioteca.

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 Biblioteca 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 Biblioteca 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 Biblioteca, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

• Carretera de Utrera, km 1, Edificio 25ab, Edificio Juan Bautista Muñoz (41013 Sevilla).

- Teléfonos:

• Teléfono de Información General: 954 349 255.

- Fax:

• Biblioteca: 954 349 257.

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

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

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

<http://www.upo.es/biblioteca/sugerencias/sugerencias.jsp>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

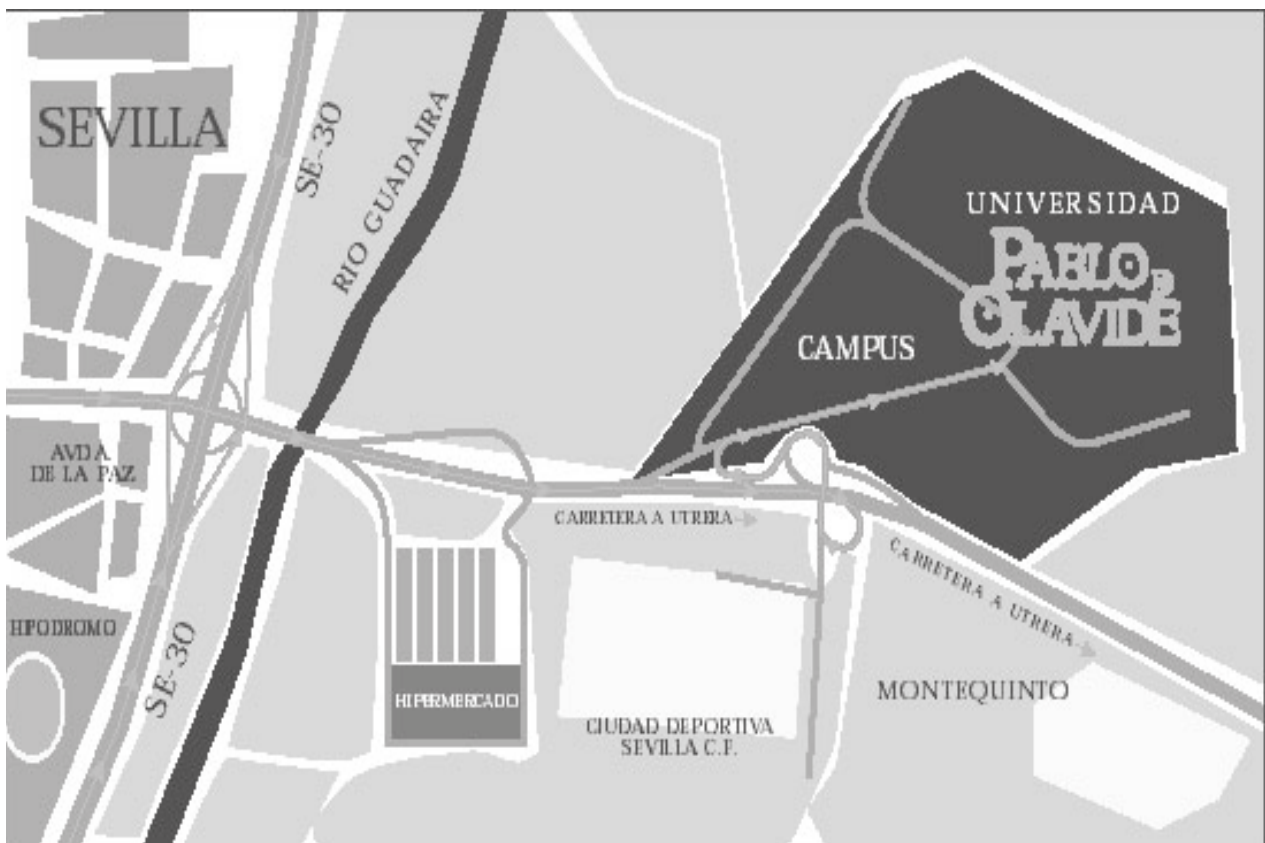
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- 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.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

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

1. Solicitar a los proveedores el 90% de las peticiones de compra de bibliografía del curso en el plazo máximo de 7 días naturales en período lectivo.

2. Responder en el plazo máximo de 7 días naturales a todas las propuestas de compra (desideratas) realizadas por los usuarios.

3. Facilitar el acceso al 100% de los recursos electrónicos en línea desde fuera del campus.

4. Ofrecer a todas las personas usuarias herramientas de la web 2.0 que permitan el enriquecimiento del catálogo a través de las aportaciones de los usuarios (comentarios sobre los recursos de información y valoración de los mismos).

5. Ofrecer servicios personalizados en el catálogo a través de Mi cuenta (alertas, historial de préstamos, renovaciones, reservas, etc.) a todas las personas usuarias.

6. Solicitar a otras bibliotecas el 100% de las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 3 días hábiles en período lectivo.

7. Garantizar la disponibilidad y uso de las instalaciones de la Biblioteca con un horario amplio durante el curso académico (6,5 sobre 9 en las encuestas de satisfacción).

8. Ofrecer atención personalizada al usuario presencial, telefónica y por correo electrónico.

9. Ofertar sesiones de formación y acogida a los alumnos de nuevo ingreso sobre los servicios y espacios de la Biblioteca (6,5 sobre 9 en las encuestas de satisfacción).

10. Ofrecer cursos de formación especializada sobre los recursos y servicios de la Biblioteca (6,5 sobre 9 en las encuestas de satisfacción).

11. Proporcionar información y asesoramiento personalizado en materia de propiedad intelectual y documentación en el 100% de los proyectos de virtualización de asignaturas.

12. 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 la Biblioteca se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta:

1. Porcentaje de solicitudes de bibliografía del curso enviada a los proveedores en 7 o menos días naturales.

2. Porcentaje de respuestas a propuestas de compra (desideratas) emitidas en 7 o menos días naturales.

3. Porcentaje de recursos electrónicos en línea, accesibles desde fuera del campus.

4. Porcentaje de usuarios de la comunidad universitaria que pueden acceder a las herramientas web 2.0 del catálogo.

5. Porcentaje de usuarios de la comunidad universitaria que pueden acceder a Mi cuenta.

6. Porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario solicitadas en 3 o menos días hábiles.

7. Satisfacción de los usuarios (disponibilidad, uso y horario de las instalaciones).

8. Satisfacción de los usuarios (atención personalizada).

9. Porcentaje de alumnos de nuevo ingreso que han asistido a sesiones de formación.

10. Encuesta de satisfacción (cursos de formación especializada sobre los recursos y servicios).

11. Porcentaje de proyectos de virtualización de asignaturas en los que participa la Biblioteca.

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

## C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Biblioteca 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 de la Biblioteca 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 apertura al público será de 8,30 a 21,00 h (de lunes a viernes) y fines de semanas anunciados previamente en la página web de la Biblioteca.

#### 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 los Servicios de Recursos Humanos.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por los Servicios de Recursos Humanos, integrados por el Área de Recursos Humanos-PAS y el Área de Recursos Humanos-PDI, 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 los Servicios de Recursos Humanos 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 los Servicios de Recursos Humanos 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 LOS SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios de los Servicios de Recursos Humanos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), integrados por las Áreas de Recursos Humanos-Personal de