

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 periodo 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 periodo 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,

R E S U E L V O

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

P R Ó L O G O

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

Administración y Servicios (PAS) y Recursos Humanos-Personal Docente e Investigador (PDI), 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 las mencionadas Áreas.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, las Áreas adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas que las integran.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI.

El Área de Recursos Humanos-PAS depende de la Gerencia y el Área de Recursos Humanos-PDI del Vicerrectorado de Profesorado de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla. Se encuentran adscritas a dichas Áreas la Unidad de PAS, la Unidad de Gestión PAS y Acción Social, la Unidad de Retribuciones y Seguridad Social, la Unidad de Gestión de PDI y la Unidad de Planificación Docente y Concursos.

I.II. Misión de las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI.

Las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI tienen como Misión la gestión de la vida laboral del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios de la Universidad, siendo garantes del sometimiento a la legalidad de los procedimientos de su competencia y en integración con los objetivos y prioridades del Plan Estratégico de la Universidad. Asimismo, forma parte de la razón de ser de los Servicios de Recursos Humanos el apoyo, la asistencia y el asesoramiento a las autoridades académicas en materia de Recursos Humanos, así como la satisfacción de todos los usuarios y usuarias, asegurándoles un servicio excelente y de 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 las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI es el órgano responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo los/las titulares de las Áreas, los/las responsables últimos/as 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 las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI.

Las personas usuarias de los servicios que prestan las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI, 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 las Áreas.

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 las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta.

A las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI les corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas entre las diferentes Unidades que las integran:

1. Elaboración, mantenimiento y actualización de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del Personal de Administración y Servicios y del Personal Docente e Investigador.

2. Gestión de los procesos selectivos de acceso, promoción e incorporación del personal de la Universidad.

3. Gestión de los procesos que forman parte de la vida administrativa y laboral del personal de la Universidad.

4. Gestión de los procesos en materia retributiva y de Seguridad Social del personal de la Universidad y asignaciones a becarios.

5. Gestión de las convocatorias y ayudas con cargo al fondo de acción social.

6. Información sobre los procesos gestionados en materia de recursos humanos. Emisión de certificados e informes.

II.II. Normativa reguladora de los servicios de los servicios prestados por las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI:

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:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Decreto 315/1964, de 7 de febrero, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleo Público.

- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública.

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

- R.D.L. 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

- Real Decreto Legislativo 364/95, de 10 de marzo, Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles del Estado de la Administración General del Estado.

- Real Decreto 365/1995, de 10 de marzo por el que se aprueba el Reglamento de Situaciones Administrativas de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.

- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal de las Administraciones Públicas.

- Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario, modificado parcialmente por los R.D. 1949/1995, de 1 de diciembre, y 74/2000, de 21 de enero.

- Ley 70/1978, de 26 de diciembre, de Reconocimiento de Servicios Previos.

- Real Decreto 1461/1982, de 25 de junio, de normas de aplicación de la ley 70/1978.

- Ley 9/1987, de 12 de junio, de Órganos de Representación, Determinación de las Condiciones de Trabajo y Participación del Personal al servicio de las Administraciones Públicas.

- R.D. 1846/94, de 9 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Elecciones a los Órganos de Representación del Personal al Servicio de la Administración General del Estado.

- R.D. 1844/94, de 9 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Elecciones a Órganos de Representación de los Trabajadores en la Empresa.

- Marco General para la organización docente del Profesorado.

- Real Decreto 774/2002, de 26 de julio, por el que se regula el sistema de habilitación nacional para el acceso a cuerpos de funcionarios docentes universitarios el régimen de los concursos de acceso respectivos.

- Real Decreto 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la Acreditación Nacional para el acceso a Cuerpos Docentes Universitarios.

- Real Decreto 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el Régimen de los Concursos de Acceso a Cuerpos Docentes Universitarios.

- Reglamento para los concursos de acceso a Cuerpos de Funcionarios Docentes Universitarios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Reglamento para los concursos de acceso entre acreditados a Cuerpos de Funcionarios Docentes Universitarios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Primer Convenio Colectivo del Personal Docente e Investigador con contrato laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.

- Normativa sobre el procedimiento de contratación del Personal Docente e Investigador de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Procedimiento de contratación de profesorado en categorías extraordinarias: Profesorado Sustituto Interino, Profesorado Visitante y Profesorado Emérito.

- Evaluación de la Actividad Docente de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.

- Real Decreto 2720/98, de 18 de diciembre, sobre contratación de duración determinada.

- Ley 27/1994, de 29 de septiembre, por la que se modifica la edad de jubilación de los funcionarios de los cuerpos docentes universitarios.

- Acuerdo de 22 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno, sobre retribuciones adicionales ligadas a méritos docentes, investigadores y de gestión del profesorado de las Universidades Públicas de Andalucía.

- Ley de Presupuestos Generales del Estado y Resol. Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, de instrucciones sobre confección de nóminas.

- IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.

- Acuerdos de Homologación del Personal de las Universidades Públicas de Andalucía, ratificados el 24 de julio de 2003 por las Universidades Andaluzas y las Organizaciones Sindicales.

- Acuerdo entre la Consejería de Educación y Ciencia, las Universidades de Andalucía y los Sindicatos mayoritarios sobre el nuevo complemento de productividad y mejora de la gestión y los servicios del PAS.

- Real Decreto 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto del personal investigador en formación.

- Ley 35/2006, de 28 de noviembre, sobre el IRPF, y Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del IRPF.

- R.D.L. 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

- Real Decreto 84/1996, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General sobre inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social.

- Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General sobre cotización y liquidación de otros derechos de la Seguridad Social.

- Orden TIN anual, por la que se desarrollan las normas de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional.

- Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre seguridad social de los funcionarios.

- Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Mutualismo Administrativo.

- Especificaciones del Plan de Pensiones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Resolución sobre Jornadas y Horarios de trabajo del Personal de Administración y Servicios Funcionario y Laboral que perciba sus retribuciones con cargo al Capítulo I del Presupuesto de la Universidad.

- Acuerdo sobre Medidas de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral.

- Acuerdo de fecha 24 de septiembre de 2008, sobre Provisión de Puestos de Trabajo, Promoción Interna e Ingreso del Personal de Administración y Servicios Funcionario de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Criterios Generales para la provisión de vacantes de Personal Laboral. Contratación Temporal y Bolsas de Trabajo.

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 estas Áreas 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 presenta-

das 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 las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI 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 las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Dirección:
 • Carretera de Utrera, km. 1. Edificio 12-Alejandro Malaspina, planta 1.ª (41013 Sevilla).

- Teléfonos:

- Unidad de PAS: 954 349 206.
- Unidad de Gestión PAS y Acción Social: 954 348 999.
- Unidad de Retribuciones y Seguridad Social: 954 349 737.
- Unidad de Gestión de PDI: 954 349 207.
- Unidad de Planificación Docente y Concursos PDI: 954 349 838.

- Fax:

- Área de de Recursos Humanos (PAS, Retribuciones y Seguridad Social): 954 978 128.
- Área de Recursos Humanos (PDI): 954 348 376.

- Dirección de Internet:

<http://www.upo.es/rrhh-pas> y <http://www.upo.es/rrhh-pdi>.

- Correo electrónico:

- rrhhpas@upo.es.
- rrhhpdi@upo.es.
- nominas@upo.es.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

- <http://www.upo.es/rrhh-pas/sugerencias>.
- <http://www.upo.es/rrhh-pdi/sugerencias>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI, se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

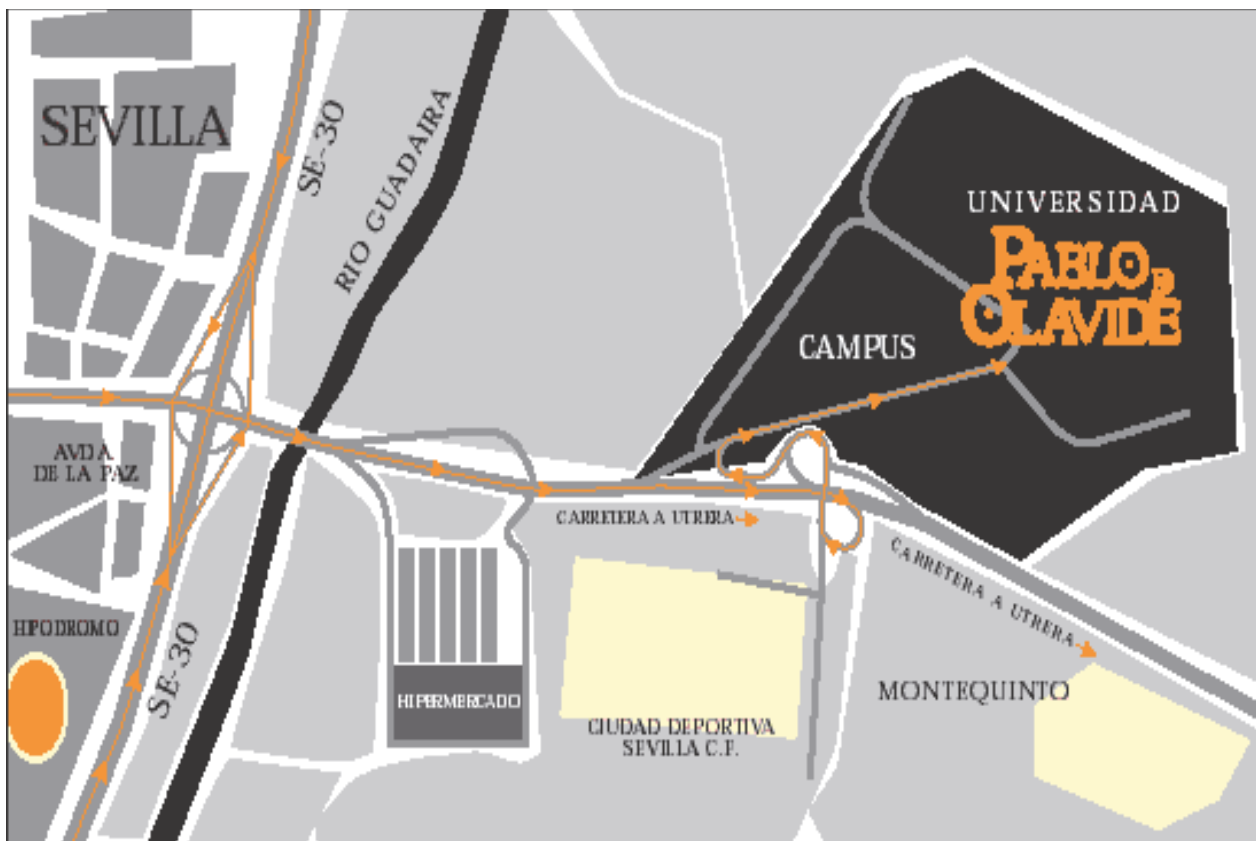
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- 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.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI, recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Verificar en el plazo máximo de 3 meses el 80% de las solicitudes seleccionadas de Rdi (Reducción por actividades Docentes e Investigadoras).
2. Contratar al profesorado sustituto interino en un plazo máximo de 6 días laborables, desde la recepción correcta de la solicitud.
3. Remitir en un plazo máximo de 20 días laborables los nombramientos de funcionarios interinos del Personal de Administración y Servicios.
4. Resolver las incidencias relativas al control horario del Personal de Administración y Servicios en un plazo máximo de 5 días laborables.
5. Entregar el 75% de las nóminas al Área de Presupuestos cinco días laborables previos al 28 de cada mes, al objeto de su abono.
6. Garantizar que el 70% del personal con cargo al capítulo I que comience su actividad antes del día 15 de cada mes perciba la nómina.
7. Finalizar el procedimiento de compensación de precios públicos para solicitudes a las que corresponde el 100% de la ayuda, en un plazo máximo de 60 días desde la entrada de la solicitud.
8. Emitir en el plazo máximo de 8 días laborables el 75% de las hojas de servicio solicitadas por el Personal Docente.
9. Garantizar que el POD de cada Departamento esté en el Sistema de Información antes de la finalización del periodo de matriculación.
10. 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 las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de solicitudes de Rdi seleccionadas tramitadas en un período máximo de tres meses.
2. Tiempo medio para la contratación de profesores sustitutos interinos.
3. Tiempo medio de remisión de los nombramientos de funcionarios interinos del Personal de Administración y Servicios.
4. Tiempo medio de resolución de incidencias del control horario del Personal de Administración y Servicios.
5. Porcentaje de nóminas que se remiten al Área de Presupuestos en plazo (5 días laborables previos al 28 de cada mes).
6. Porcentaje de personal con cargo al capítulo I que comenzando su actividad antes del día 15 del mes percibe la nómina.
7. Tiempo medio desde la entrada de la solicitud y el envío para su compensación.
8. Porcentaje de hojas de servicio del Personal Docente emitidas en un plazo máximo de 8 días.
9. Porcentaje de Departamentos con POD en el Sistema de Información antes de la finalización del periodo de matriculación.
10. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI 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 las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI 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 las Áreas de Recursos Humanos-PAS y Recursos Humanos-PDI, 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 de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) 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 Oficina.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Oficina de Transferencia de Re-

sultados de Investigación a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Oficina 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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación.

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia Tecnológica de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación.

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación tiene como misión promover y potenciar la relación entre la actividad investigadora y el entorno empresarial y social, facilitando la transferencia de los resultados generados por su comunidad científica y prestando apoyo técnico a sus Grupos de Investigación en la captación de fondos para el desarrollo de sus actividades de I+DT y de colaboración empresarial.

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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 Oficina, 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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación, ya sean de carácter interno –personal docente y de administración y servicios, Centros, Departamentos u órganos directivos o administrativos– o externo –empresas, entidades 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 Oficina.

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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación.

II. Servicios.

II.I. Relación de servicios que presta.

A la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación le corresponden las siguientes atribuciones:

1. En el ámbito de los contratos/convenios específicos:

- Identificación de los grupos de investigación o empresas para responder a la demanda de colaboración en proyectos de I+D+I, facilitando el contacto directo entre ellos.

- Asesoramiento, redacción, tramitación y seguimiento de Contratos/Convenios (art. 83 LOU) suscritos con empresas y otras entidades.

2. En el ámbito de los programas internacionales de I+DT:

- Información y asesoramiento a los grupos de investigación y empresas interesadas en colaborar con ellos, especialmente incluidas las spin-off de la UPO.

- Difusión de convocatorias y gestión de propuestas de I+DT, con especial atención a la gestión de propuestas del Programa Marco de la Unión Europea (UE).