

UNIVERSIDADES

RESOLUCIÓN de 1 de diciembre de 2010, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Escuela Politécnica Superior de dicha Universidad.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Escuela Politécnica Superior 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 Servicios de dicha Universidad (BOJA núm. 71, de 15 de abril de 2009).

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Escuela Politécnica Superior 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 Escuela Politécnica Superior 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, 1 de diciembre de 2010.- El Rector, Juan Jiménez Martínez.

ANEXO ÚNICO

CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Escuela Politécnica Superior de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), tiene como propósito facilitar a la comunidad universitaria, y a la sociedad en general información no sólo de los servicios que presta la Escuela Politécnica Superior, sino también de los derechos que poseen en relación con estos servicios, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los niveles de calidad alcanzados, mejorando y fomentando con todo ello la comunicación y la participación. Como consecuencia, la Carta de Servicios de la Escuela Politécnica Superior aportará una información útil tanto para la gestión de los servicios como para la planificación y adopción de nuevas acciones de mejora.

En el marco de la Garantía Interna de Calidad de la Escuela Politécnica Superior esta Carta es fruto de un trabajo previo de planificación e identificación de procesos orientados a ofrecer unos determinados servicios y a cumplir una serie de compromisos de calidad, estableciendo para ello mecanismos de seguimiento, medición, mejora y obtención de resultados que logren la satisfacción de las personas usuarias.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la Escuela Politécnica Superior.

La Escuela Politécnica Superior es un centro de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en el que se imparten la siguiente titulación oficial:

- Grado de Ingeniería Informática en Sistemas de Información.

En el desarrollo de su docencia están implicados los siguientes Departamentos:

- Deporte e Informática.
- Economía, Métodos Cuantitativos e Historia Económica.
- Dirección de Empresas.

I.II. Misión de la Escuela Politécnica Superior.

La Escuela Politécnica Superior es la encargada de la organización de las enseñanzas técnicas impartidas en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, así como de los procesos académicos, administrativos y de gestión que conducen a la obtención del título de Grado en Ingeniería Informática en Sistemas de Información. Asimismo, la Escuela Politécnica Superior fomenta la proyección social y empresarial de las actividades que en ella se desarrollan, estableciendo al efecto cauces de colaboración con las entidades y el tejido empresarial del entorno.

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 Escuela Politécnica Superior es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo, el/la Responsable de Calidad y Planificación de la Escuela Politécnica Superior y en último término el/la Director/a, el/la responsable último/a de la elaboración de dicha Carta así como de la aplicación, en cada caso, de las medidas de subsanación previstas.

I.IV. Formas de colaboración y participación con Escuela Politécnica Superior.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Escuela Politécnica Superior, ya sea de carácter interno –Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y estudiantes– como de carácter externo –egresados/as, empleadores/as y sociedad en general– podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes procedimientos incluidos en el Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Escuela Politécnica Superior:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que realicen sobre la prestación de servicios (Procedimiento PA09: Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés).

2. A través de incidencias, reclamaciones o sugerencias presentadas en el Buzón de Quejas y Sugerencias de la Escuela Politécnica Superior (Procedimiento PA07: Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias).

También podrán participar en la mejora de la gestión de la Escuela Politécnica Superior mediante su participación en jornadas de puertas abiertas o foros que se organicen al efecto bien por la Escuela Politécnica Superior a petición de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la misma o bien por la propia Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Escuela Politécnica Superior le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Atención personalizada a los/as usuarios/as.
2. Elaboración de los horarios de las titulaciones de la Escuela Politécnica Superior.
3. Elaboración de los calendarios de exámenes para las titulaciones de la Escuela Politécnica Superior.
4. Gestión del Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias de la Escuela Politécnica Superior.
5. Gestión de la Escuela Politécnica Superior.
6. Transferencia y reconocimiento de créditos en las titulaciones de la Escuela Politécnica Superior.
7. Búsqueda de alianzas con centros nacionales e internacionales para el fomento de la movilidad del profesorado y el alumnado.

8. Planificación de la enseñanza en las titulaciones de la Escuela Politécnica Superior.

9. Seguimiento de las titulaciones de la Escuela Politécnica Superior.

10. Administración y mantenimiento de los Laboratorios de Docencia de la Escuela Politécnica Superior.

11. Ofrecer una enseñanza de calidad que propicie la formación de profesionales altamente cualificados.

12. Gestionar el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Escuela Politécnica Superior y sus Titulaciones.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Escuela Politécnica Superior:

a) Normativa sobre la Universidad Pablo de Olavide:

Toda la normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: <http://www.upo.es/portal/impe/web/listadoNormativaGenerico>.

b) Normativa específica:

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

1. Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Escuela Politécnica Superior.

2. Manual de calidad del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Escuela Politécnica Superior.

3. Manual de procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Escuela Politécnica Superior.

III. Derechos y obligaciones 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 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 gestionen en esta Facultad de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información relacionada con todos los procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de manera eficaz y rápida.

5. Recibir una información 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.

8. Tratar sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

III.II. Obligaciones de los usuarios y usuarias.

1. Cumplir las obligaciones derivadas de la normativa y demás disposiciones vigentes.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Escuela Politécnica Superior dispone de un procedimiento (PA07: Gestión de Incidencias, reclamaciones y sugerencias) en el que se regula cómo se gestionan las incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Escuela Politécnica Superior.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. Las personas usuarias de los servicios de la Escuela Politécnica Superior 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 Escuela Politécnica Superior, 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, así como en el buzón físico establecido al efecto en las dependencias administrativas de la Escuela Politécnica Superior o vía web a través del Buzón virtual establecido en la web institucional de la Escuela Politécnica Superior (<http://www.upo.es/eps>).

IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Escuela Politécnica Superior llevará el control de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Escuela Politécnica Superior, así como de las medidas que se planteen para su subsanación. En el plazo máximo 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 Escuela Politécnica Superior, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

- Carretera de Utrera, km 1. Edificio 2-Antonio de Ulloa, planta baja (41013 Sevilla).

- Teléfonos:

- Teléfono de Información General: +34 954 977 939.

- Fax:

- Dirección de la Escuela Politécnica Superior: +34 954 348 689.

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

- Correo Electrónico: seceps@upo.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

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

- Desde Montequinto: Línea de autobuses M-130: Sevilla-Montequinto (Empresa Casal).

- 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:

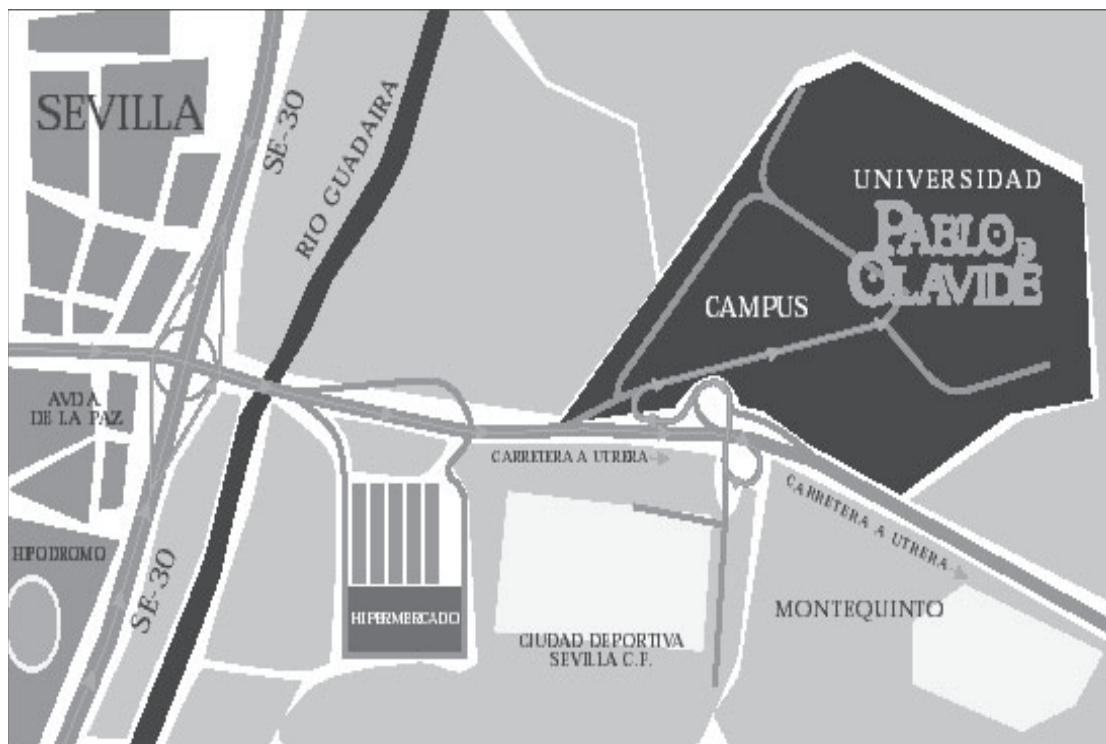


Fig. 1: Plano de la situación general de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla



Fig.2: Plano de localización de la Dirección de la Escuela Politécnica Superior

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

1. Dar respuesta a todas las solicitudes de información que llegan a la secretaria de la Escuela Politécnica Superior en 5 días hábiles.

2. Publicación de los horarios antes de la apertura del plazo para la matriculación.

3. Publicación de los calendarios de exámenes antes de la apertura del plazo para la matriculación.

4. Dar respuesta a todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón de la Escuela Politécnica Superior en 15 días hábiles.

5. Publicación de la memoria anual de la Escuela Politécnica Superior en la web institucional.

6. Resolución de las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos por la Comisión de Transferencia y Reconocimiento de Créditos de la Escuela Politécnica Superior en un tiempo inferior a dos meses desde la recepción de la solicitud por parte de la comisión.

7. Incrementar la oferta de centros para promover estancias académicas dentro de programas de movilidad.

8. Publicación de las guías docentes de todas las asignaturas de las titulaciones de la Escuela Politécnica Superior en el mes de septiembre.

9. Publicación del grado de satisfacción del alumnado con el profesorado de la Escuela Politécnica Superior.

10. Publicación en el mes de julio en la web institucional de un informe con las actuaciones llevadas a cabo en los Laboratorios de Docencia durante todo el curso académico.

11. Alcanzar una valoración superior a 3 (en una escala de 1 a 5) en las Encuestas de Evaluación de la Actividad Docente por parte del Alumnado.

12. Publicación de los informes anuales para el seguimiento de títulos de AGAE-ANECA en la web institucional.

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 Escuela Politécnica Superior se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Escuela Politécnica Superior:

1. Tiempo medio de respuesta a las solicitudes de información que llegan a la secretaria de la Escuela Politécnica Superior.

2. Fecha de publicación en la web institucional de los horarios.

3. Fecha de publicación en la web institucional de los calendarios de exámenes.

4. Tiempo medio de respuesta las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón de la Escuela Politécnica Superior.

5. Fecha de publicación de la memoria anual de la Escuela Politécnica Superior en la web institucional.

6. Tiempo medio de resolución de las solicitudes de transferencia y reconocimiento de créditos.

7. Variación anual de la oferta de centros disponibles dentro de programas de movilidad.

8. Porcentaje de asignaturas con Guías Docentes publicadas.

9. Fecha de publicación de los resultados de las encuestas satisfacción del alumnado.

10. Fecha de publicación del informe de actuaciones en los Laboratorios de Docencia de la Escuela Politécnica Superior.

11. Puntuación de la Escuela Politécnica Superior en la Evaluación de la Actividad Docente por parte del alumnado.

12. Porcentaje de titulaciones con informe anual del SGIC publicado.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Escuela Politécnica Superior de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación dirigido al/la Responsable de Calidad y Planificación de la Escuela Politécnica Superior y como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se recoge la siguiente medida de subsanación consistente en:

- Carta del/la Responsable de Calidad y Planificación de la Escuela Politécnica Superior 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 información presencial y telefónica en las Oficinas Administrativas de la Escuela Politécnica Superior 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 08,00 a 22,00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración Superior