

### 3. Otras disposiciones

#### UNIVERSIDADES

*Resolución de 19 de julio de 2019, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se procede a la aprobación de la revisión de la Carta de Servicios de la Escuela Politécnica Superior.*

Visto el proyecto de revisión de la Carta de Servicios de la Escuela Politécnica Superior de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla,

#### R E S U E L V O

1. Aprobar la revisión de 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 revisión de 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.

La presente revisión de la Carta de Servicios de la Escuela Politécnica Superior tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 19 de julio de 2019.- El Rector, Vicente Carlos Guzmán Fluja.

#### ANEXO ÚNICO

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

#### PRÓLOGO

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 imparte la siguiente titulación oficial:

- Grado en Ingeniería Informática en Sistemas de Información.

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

- Departamento de Deporte e Informática.

- Departamento de Economía, Métodos Cuantitativos e Historia Económica.

- Departamento de Organización de Empresas y Marketing.

- Departamentos de Sistemas Físicos, Químicos y Naturales.

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 la 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 PA07: Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés).

2. A través de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones presentadas en el Buzón de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones de la UPO y de la Escuela Politécnica Superior (Procedimiento PA05: Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones).

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, Sugerencias y Felicitaciones de la Escuela Politécnica Superior.

5. Promover un plan de comunicación de las actividades 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/porta1/impe/web/listadoNormativaGenerico>.

b) Normativa específica:

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

En el ámbito de la calidad, consultar:

1. Instrucción de la delegación del Rector para la calidad por la que se regula la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

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.

La Universidad Pablo de Olavide de Sevilla garantiza los derechos de las personas en sus relaciones con la Escuela Politécnica Superior, regulados de forma general en los artículos 13 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Igualmente, se garantiza que el tratamiento de los datos de carácter personal se realizará conforme a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas, en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGG) y en el resto de normativa de aplicación en esta materia, aplicándose las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Escuela Politécnica Superior dispone de un procedimiento (PA05: Gestión de Incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicidades) en el que se regula cómo se gestionan las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicidades de la Escuela Politécnica Superior.

IV.I. Libro de Reclamaciones y Sugerencias.

1. Las personas usuarias de los servicios de la Escuela Politécnica Superior tienen reconocido su derecho a formular reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la misma.

2. El Libro de Reclamaciones y Sugerencias, que comprende el conjunto de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones 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 reclamaciones y sugerencias.

Quienes pretendan formalizar una reclamación o sugerencia podrán hacerlo cumplimentando la instancia correspondiente ante el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide o vía web, a través del Buzón virtual establecido en la web institucional de la UPO o en la web institucional de la Escuela Politécnica Superior (<https://eps.upo.es/>).

#### IV.III. Tramitación.

1. La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Escuela Politécnica Superior llevará el control de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la misma, así como de las medidas que se planteen para su subsanación. En el plazo máximo de quince días se notificará a quien hizo la reclamación o sugerencia 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.
- Dirección de internet: <https://eps.upo.es/>.
- Correo electrónico: [seceps@upo.es](mailto: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:

- En metro Línea 1: Estación «Pablo de Olavide».
- En autobús desde Sevilla (Tussam, Línea 38).
- En autobús desde Dos Hermanas y desde Montequinto (Los Amarillos, L5).
- En autobús desde Sevilla-Montequinto (Casal, M130).
- En autobús desde Alcalá de Guadaíra (Casal, M123).
- En bicicleta.
- Trenes regionales de Renfe.

La información sobre el acceso y transporte se encuentra ampliada en el siguiente enlace: <https://www.upo.es/dgie/como-llegar/>.

## 2. Plano de situación:



Fig. 1. 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.1. 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 secretaría de la Escuela Politécnica Superior en 3 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, sugerencias y felicitaciones que llegan al buzón de la Escuela Politécnica Superior en 10 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. Satisfacer la demanda de solicitudes de estancias académicas en programas de movilidad gestionados por la EPS mediante la oferta de un número de plazas que sea igual o superior a la demanda.

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

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

10. Publicación 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 en la web institucional.

## 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 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 secretaría 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, sugerencias y felicitaciones 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. Porcentaje de plazas ofertadas respecto al número de solicitudes admitidas.

8. Porcentaje de asignaturas del GIISI con la parte general de las Guías Docentes publicadas.

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

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

11. Puntuación del GIISI en la Evaluación de la Actividad Docente por parte del alumnado.

12. Fecha de publicación del informe anual de seguimiento del GIISI.

### 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/de 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.1. 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 8:00 a 22:00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración Superior.