

UNIVERSIDADES

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 Unidad de Promoción Social y Cultural.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Unidad de Promoción Social y Cultural 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 Unidad de Promoción Social y Cultural 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 Unidad de Promoción Social y Cultural 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 UNIDAD DE PROMOCIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA.

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Unidad de Promoción Social y Cultural 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 Unidad.

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

La Unidad de Promoción Social y Cultural es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Participación Social de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión de la Unidad de Promoción Social y Cultural.

La Unidad de Promoción Social y Cultural tiene como Misión promover actividades de formación, difusión, investigación y extensión que den satisfacción a la demanda social de la comunidad universitaria, respondiendo de este modo a una vocación recogida en los Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

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 Unidad de Promoción Social y Cultural 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 Unidad, 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 Unidad de Promoción Social y Cultural.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad de Promoción Social y Cultural, 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 Unidad.

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 Unidad de Promoción Social y Cultural.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Unidad de Promoción Social y Cultural le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Planificación, gestión, coordinación y realización de actividades sociales y culturales a través de las áreas temáticas del Vicerrectorado de Participación Social: la cultura, la salud, el voluntariado, el medio ambiente, los derechos humanos, la igualdad y la integración social.

2. Gestión de la información sobre las actividades de la Unidad de Promoción Social y Cultural y atención personalizada en las temáticas propias.

3. Difusión de las actividades realizadas a través de una memoria visual anual.

4. Promoción y coordinación de las relaciones con otras universidades, instituciones y organizaciones en materia social y cultural.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad de Promoción Social y Cultural:

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:

- Normativa reguladora del funcionamiento de las áreas temáticas que componen el Vicerrectorado de Participación Social (BUPO núm. 19, pág. 10).

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).

- Normativa sobre asignaturas optativas y de libre configuración.

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

- Ley 7/2001, de 12 de julio, de Voluntariado.

- Ley 51/2003 de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

- Ley 17/1997, de 4 de julio, de espectáculos públicos y actividades recreativas.

- Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de espectáculos públicos y actividades recreativas de Andalucía.

- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.

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 Unidad 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 Unidad de Promoción Social y Cultural 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 Unidad de Promoción Social y Cultural, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

• Carretera de Utrera, Km 1. Edificio 17-José Celestino Mutis, 1.ª planta (41013 Sevilla).

- Teléfonos:

• Teléfono de Información General: 954 348 923.

• Jefatura de la Unidad de Promoción Social y Cultural: 954 349 320.

• Unidad de Promoción Social y Cultural: 954 349 810.

- Fax:

• Unidad de Promoción Social y Cultural: 954 348 371.

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

- Correo electrónico: upsc@upo.es.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

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

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

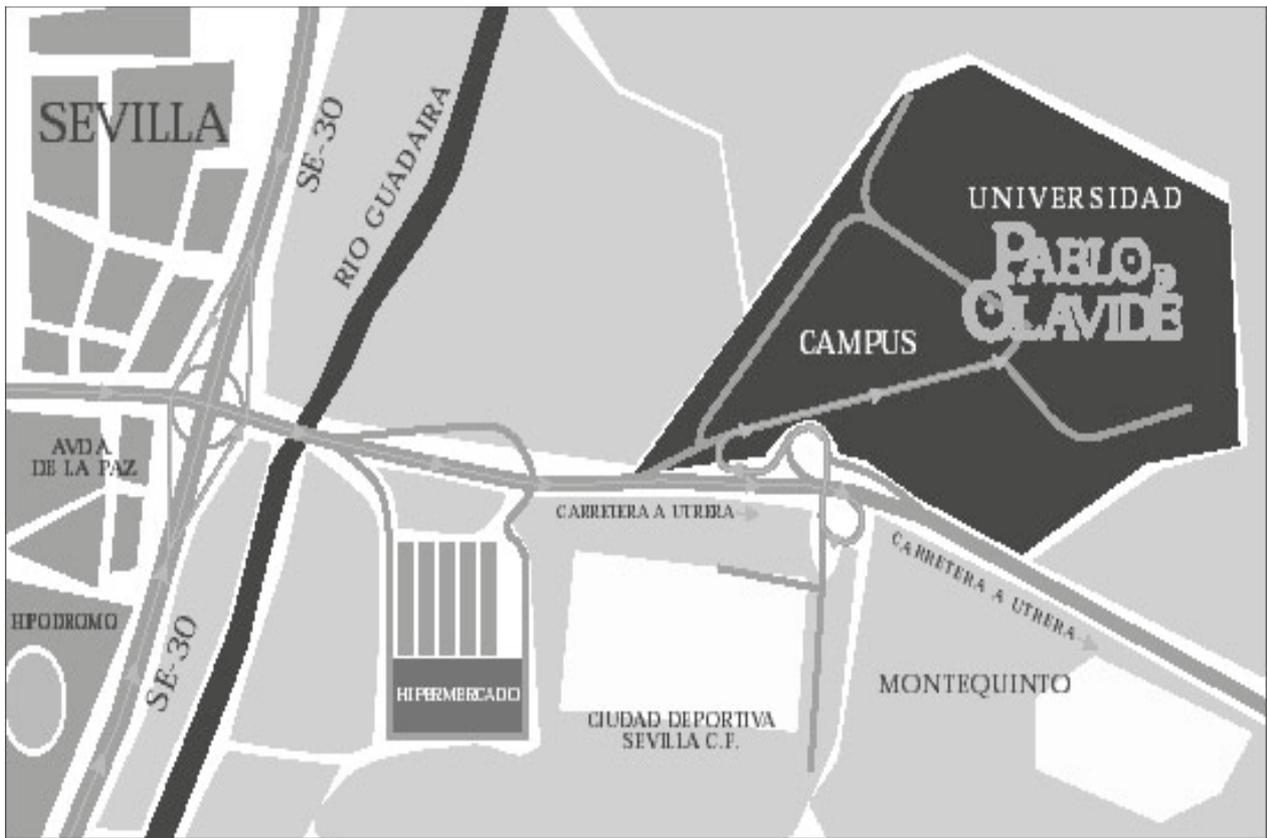
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- 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 Unidad de Promoción Social y Cultural recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Ofrecer a la comunidad universitaria y a la sociedad un programa anual de actividades de participación social y extensión universitaria.
2. Mantener actualizada semanalmente la Agenda Cultural de actividades en formato electrónico.
3. Comunicar, con al menos 5 días de antelación los datos básicos de las actividades inminentes.
4. Mantener/incrementar el nivel de calidad del servicio de información de la Unidad de Promoción Social y Cultural.
5. Publicar anualmente la Memoria Visual, orientada a la captación de nuevos/as socios/as y recursos financieros, en la que se detallen las actividades y programas y su grado de seguimiento.
6. Conservar/ampliar los convenios suscritos por la Universidad con otras instituciones y colectivos en materia de participación social y extensión universitaria.
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 la Unidad de Promoción Social y Cultural se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Unidad:

1. Porcentaje anual de cumplimiento y realización de las actividades sociales y culturales previstas.
2. Porcentaje de actividades publicadas en la Agenda Cultural en formato electrónico.
3. Promedio de días transcurridos desde la publicación hasta la fecha de realización de la actividad.
4. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los/as usuarios/as.
5. Variación del número de socios/as.
6. Variación de los recursos financieros captados procedentes de fuentes externas a la Universidad.
7. Variación en el número de convenios de colaboración suscritos por la Universidad con otras instituciones y colectivos en materia de participación social y extensión universitaria.
8. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Unidad de Promoción Social y Cultural 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 Promoción Social y Cultural 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 Promoción Social y Cultural 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 Unidad Técnica de Comunicación.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Unidad Técnica de Comunicación 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 Unidad Técnica de Comunicación 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 Unidad Técnica de Comunicación 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 UNIDAD TÉCNICA DE COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Unidad Técnica de Comunicación 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 Unidad.

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