

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,

R E S U E L V O

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

P R Ó L O G O

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.

La Unidad Técnica de Comunicación es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Relaciones Institucionales e Internacionales de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión de la Unidad Técnica de Comunicación.

La Unidad Técnica de Comunicación tiene como Misión gestionar, de forma ágil, veraz y profesional, la comunicación global de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, para transmitir a la comunidad universitaria y a la sociedad la identidad de esta institución.

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 Técnica de Comunicación 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 Técnica de Comunicación, 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 Técnica de Comunicación.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Técnica de Comunicación 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.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Unidad Técnica de Comunicación le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Elaboración y remisión de notas de prensa, archivos audiovisuales e informes a los medios de comunicación de información general y específica, destacando la información científica, a instancias de los miembros de la comunidad universitaria o de la propia Unidad.

2. Actualización y mantenimiento de la información institucional y noticias de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, bajo el dominio www.upo.es.

3. Gestión del dossier de prensa diario on line sobre universidad dirigido a la comunidad universitaria.

4. Atención a las peticiones y consultas de todos los medios de comunicación.

5. Consolidación de la imagen corporativa gestionando su uso en todos los posibles soportes, cuidando el diseño asociado a la marca gráfica de esta Universidad.

6. Remisión de las consultas y dudas no resueltas por el buzón web, o dirigidas genéricamente a la Universidad, al miembro de la comunidad universitaria idóneo para atenderla.

7. Gestión de la publicidad institucional, tanto a través de la coordinación de las campañas publicitarias establecidas a lo largo del año como a través de acuerdos con los diferentes medios de comunicación.

8. Asesoramiento comunicativo a los miembros de la comunidad universitaria.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad Técnica de Comunicación:

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 (publicado en el BOJA núm. 214, de 6 de noviembre de 2003, corrección de errores de BOJA núm. 231, de 1 de diciembre de 2003, publicado en el BOE núm. 306, de 23 de diciembre de 2003).

b) Normativa específica:

- Instrucción sobre el Uso del Servicio de Publicación y Alojamiento en los Sistemas de Información y Noticias Web de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Normativa del Boletín Oficial de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla: BUPO.

- Reglamento Electoral de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Reglamento Regulador del Uso de la Imagen Institucional de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Estatutos de la Asociación de Profesionales de Gabinetes de Comunicación de Universidades y Centros de Investigación del Estado Español (AUGAC).

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

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

- Ley 29/2005, de 29 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional.

- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad.

- Código Deontológico de la Federación de Asociaciones de Periodistas de España.

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 Técnica de Comunicación 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 Técnica de Comunicación, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

• Carretera de Utrera, km 1. Edificio Rectorado-Plaza de América de la UPO, planta baja (41013 Sevilla).

- Teléfonos:

• Teléfono de Información General: 34 954 349 530.

- Fax:

• Unidad Técnica de Comunicación: 34 954 349 051.

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

- Correo electrónico:

• prensa@upo.es.

• web@upo.es.

• publicidad@upo.es.

• imagen@upo.es.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

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

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

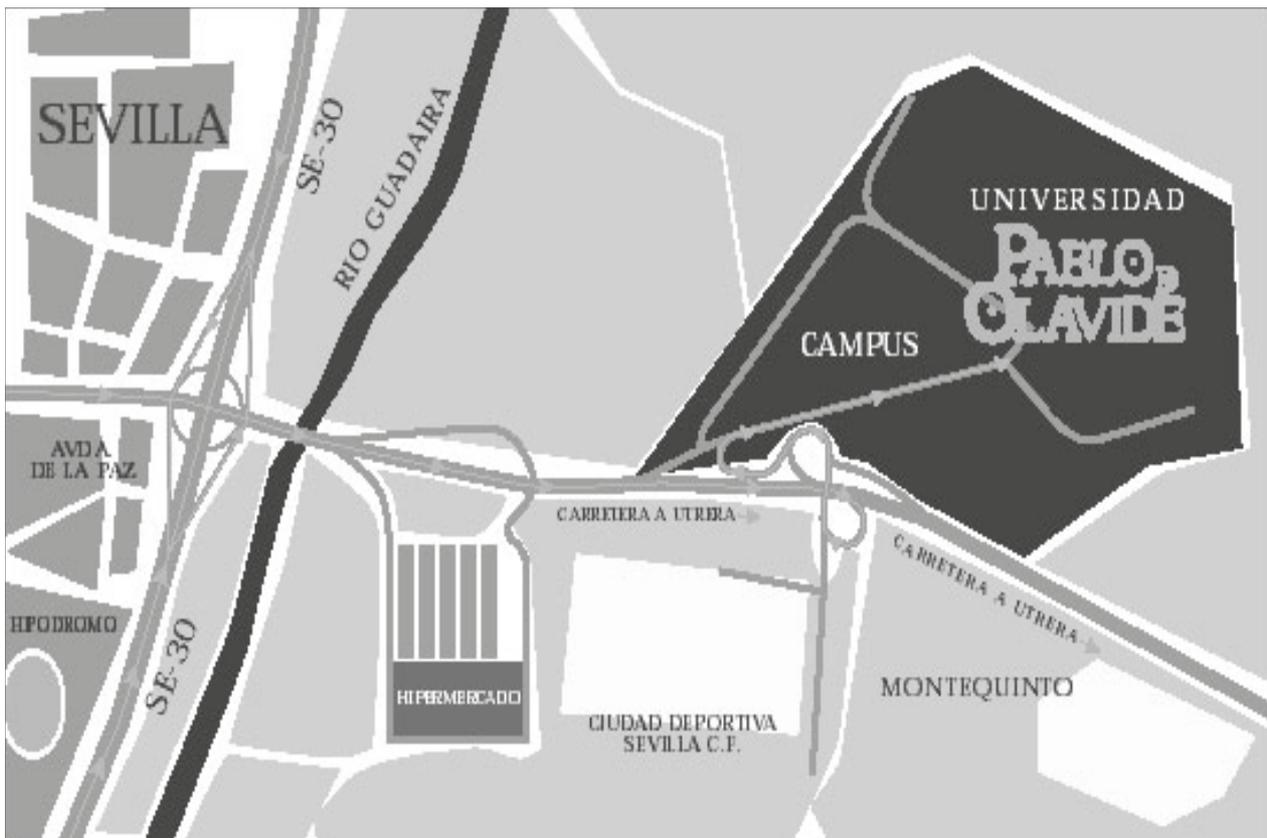
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- 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 Técnica de Comunicación recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Atender el 100% de las peticiones de miembros de la comunidad universitaria para la difusión de proyectos o actividades en medios de comunicación, informándoles sobre su procedencia o no procedencia como hecho o actividad noticiable y, en caso afirmativo, difundirlo.

2. Actualizar todos los días laborables la página inicial y las noticias de la UPO bajo el dominio www.upo.es.

3. Tener disponible on line antes de las 12 horas el dossier de prensa diario de la UPO todos los días laborables.

4. Atender el 100% de las consultas de los medios de comunicación.

5. Atender el 100% de las consultas sobre la imagen corporativa de la UPO.

6. Remitir el 100% de las consultas enviadas al buzón electrónico general de la UPO a la persona responsable de su respuesta.

7. Atender el 100% de las solicitudes de inserción publicitaria y tratar de conseguir una disminución en el precio oficial de los anuncios.

8. Proporcionar un asesoramiento de calidad a los miembros de la comunidad universitaria sobre política de comunicación institucional, siguiendo una tendencia positiva en la puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción.

9. 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 Técnica de Comunicación se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Unidad:

1. Porcentaje de atención a las demandas de difusión de información por parte de la comunidad universitaria.

2. Porcentaje de atención a las demandas de actualización de la web institucional.

3. Número de visitas de la comunidad universitaria al Diario de la Universidad Pablo de Olavide (DUPO).

4. Promedio de la hora a la que está disponible on line el dossier de prensa de la UPO.

5. Porcentaje de atención a las demandas de los medios de comunicación.

6. Número de noticias positivas respecto al número de noticias publicadas.

7. Porcentaje de atención a las demandas relativas al uso de la marca UPO.

8. Porcentaje de consultas realizadas al buzón general de la UPO en la web remitidas a sus destinatarios.

9. Porcentaje de atención a las demandas de inserción publicitaria.

10. Número de anuncios con descuentos conseguidos respecto al número total de anuncios publicados.

11. Variación en la puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción.

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

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Unidad Técnica de Comunicación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevi-

lla, 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 Director/a de la Unidad Técnica de Comunicación 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 Técnica de Comunicación, tanto presencial como telefónica, será:

Lunes a viernes, excepto festivos: 8,00 a 15,00 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 del Área de Postgrado.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Área de Postgrado 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 del Área de Postgrado 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 del Área de Postgrado 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 DEL ÁREA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Área de Postgrado 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 el Área.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Área de Postgrado a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Área adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas que la integran.