

## 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 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 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,

## R E S U E L V O

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

## P R Ó L O G O

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.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL.

## I. Datos identificativos.

## I.I. Datos identificativos del Área de Postgrado.

El Área de Postgrado es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Postgrado de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla. Se encuentran adscritos a dicho Área la Unidad de Acceso, la Unidad de Planificación, Financiación y Logística, y la Unidad de Informes y Trabajos Técnicos.

## I.II. Misión del Área de Postgrado.

El Área de Postgrado tiene como misión la difusión, la gestión y la logística de las enseñanzas de Postgrado de forma que se permita el óptimo desarrollo de dichas enseñanzas, respondiendo a las expectativas del profesorado y del alumnado.

I.III. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Área de Postgrado 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 del Área, 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 el Área de Postgrado.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Área de Postgrado, 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 del Área.

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 del Área de Postgrado.

## II. Servicios.

## II.I. Relación de servicios que presta.

Al Área de Postgrado le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas entre las diferentes Unidades integradas en la misma:

1. Servicio de información y atención a las personas usuarias.

2. Gestionar y coordinar los procesos de preinscripción, matrícula, becas del Vicerrectorado de Postgrado y de otras instituciones, tesis doctorales y otros procedimientos relativos a los postgrados.

3. Gestionar las propuestas de Planes de Estudio así como su evaluación posterior.

4. Servicios administrativos generales para el desarrollo y organización de los programas de postgrado.

5. Promoción institucional de programas de postgrado.

6. Gestión de expedientes del alumnado y expedición de certificados.

7. Secretaría de la Comisión de Postgrado.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el por el Área de Postgrado:

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](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 la 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- Normativa de Ejecución Presupuestaria de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Postgrado.

- Real Decreto 778/1998, de 30 de abril, por el que se regula el Tercer Ciclo de Estudios Universitarios, la obtención y expedición del título de Doctor y otros estudios de Postgrado.

- Normativa de acceso y matrícula de Postgrado Oficial de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (aprobada en Consejo de Gobierno de 27 de mayo de 2009).

- Normativa sobre Estudios Oficiales de Postgrado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (aprobada en Consejo de Gobierno de 14 de abril de 2009).

- Normativa de Enseñanzas Propias de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (aprobada en Consejo de Gobierno de 11 de noviembre de 2008).

## 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 Área 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 el Área de Postgrado 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 del Área de Postgrado, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

• Carretera de Utrera, km 1, Edificio 18, Celestino Mutis, 1.ª planta (41013. Sevilla).

- Teléfonos:

• Teléfono de Información General: (+34) 954 349 089.

• Dirección del Área de Postgrado: (+34) 954 977 801.

• Máster Universitarios: (+34) 954 349 089.

• Títulos Propios: (+34) 954 978 067.

• Unidad de Planificación, Financiación y Logística: (+34) 954 349 122.

• Unidad de Informes y Trabajos Técnicos: (+34) 954 978 101.

- Fax:

• Área de Postgrado: (+34) 954 349 239.

• Dirección de internet: <http://www.upo.es/postgrado>.

- Correo electrónico:

• Enseñanzas de Postgrado oficiales: [postgrado@upo.es](mailto:postgrado@upo.es).

• Títulos propios: [postgradoformacioncontinua@upo.es](mailto:postgradoformacioncontinua@upo.es).

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: [http://www.upo.es/postgrado/buzon\\_sugerencias.php](http://www.upo.es/postgrado/buzon_sugerencias.php).

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Área de Postgrado se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

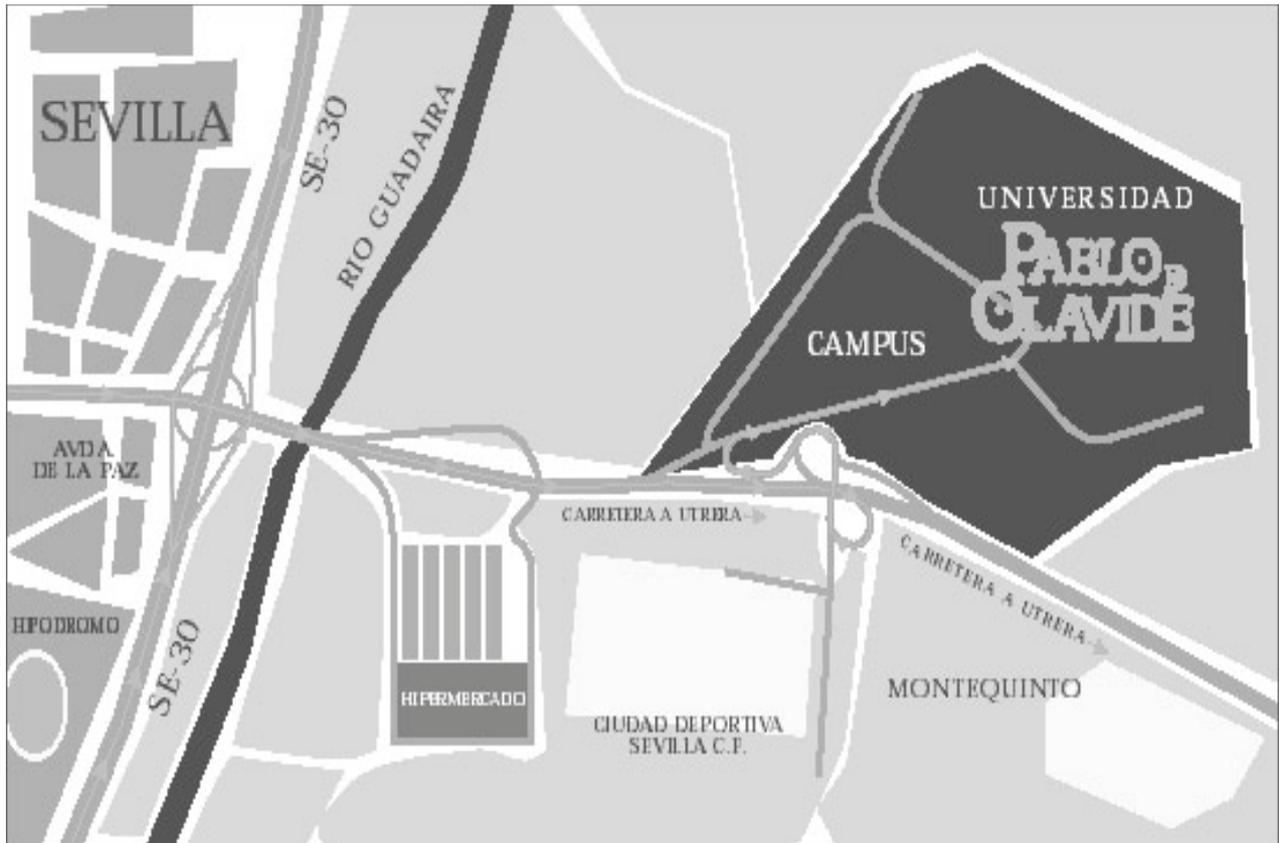
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- 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 el Área de Postgrado recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Obtener en las encuestas de satisfacción de las personas usuarias una puntuación media de 3,5 sobre 5.
2. Resolver la convocatoria de becas de programas de Postgrado Oficiales del Vicerrectorado de Postgrado en 30 días desde la finalización del periodo de matrícula.
3. Emisión del informe de revisión en 30 días desde recepción de la propuesta de títulos de Postgrado Oficiales.
4. Envío de la lista de matriculados a la dirección de los programas de Postgrado Oficiales en 10 días desde la finalización del periodo de matrícula de programas de Postgrado Oficiales.
5. Llevar a cabo 15 acciones de promoción institucional al año.
6. Emitir los certificados en un plazo máximo de 15 días, contados a partir de la recepción de los datos necesarios para su elaboración.
7. Emitir las notificaciones en un plazo máximo de 5 días desde la celebración de la reunión.
8. 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 el Área de Postgrado se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Área:

1. Índice de satisfacción de las personas usuarias de los servicios prestados por el Área.
2. Número de días transcurridos entre la finalización del periodo de matrícula de programas de Postgrado Oficiales y la resolución de la convocatoria de becas del Vicerrectorado de Postgrado.
3. Promedio de días transcurridos entre la presentación de la propuesta de título de Postgrado Oficial y la emisión del informe de revisión.
4. Número de días transcurridos entre la finalización del periodo de matrícula de programas de Postgrado Oficiales y el envío de la lista de matriculados a la dirección de los programas.
5. Número de acciones de promoción institucional realizadas en el año natural.
6. Tiempo medio entre la fecha de solicitud del certificado y la expedición del mismo.
7. Tiempo medio entre la reunión y la realización de la notificación.
8. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

## C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Área de Postgrado 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 Director/a del Área de Postgrado 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 del Área de Postgrado, tanto presencial como telefónica, será: De lunes a viernes, de 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 del Servicio de Infraestructuras.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Infraestructuras 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 Servicio de Infraestructuras 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 Servicio de Infraestructuras 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 SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Infraestructuras 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 Servicio.

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

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

#### I.I. Datos identificativos del Servicio de Infraestructuras.

El Servicio de Infraestructuras es un Servicio que depende de la Gerencia de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.