

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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/de la Director/a de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación, 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 Área de Gestión Académica.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Área de Gestión Académica 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 Gestión Académica 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 Gestión Académica 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 GESTIÓN ACADÉMICA
DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Área de Gestión Académica 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 Gestión Académica 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 Gestión Académica.

El Área de Gestión Académica es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Estudiantes y Deporte de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. Se encuentran adscritos a dicha Área la Unidad de Matriculación e Información y la Unidad de Expedientes Académicos.

I.II. Misión del Área de Gestión Académica.

El Área de Gestión Académica tiene como Misión facilitar el desarrollo de la gestión académica de los estudiantes y los/as profesores/as. Para ello, define sus estrategias y procedimientos, con la eficacia y eficiencia necesarias para que las funciones administrativas en la relación estudiantes-profesores/as-órganos de gobierno, se establezcan de forma ágil y coordinada. Asimismo, se encarga de la custodia y mantenimiento de los expedientes académicos de los estudiantes de Grado, con los logros alcanzados durante su vida académica.

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 Gestión Académica 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 Gestión Académica.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Área de Gestión Académica, 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 Gestión Académica.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

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

1. Atención al público sobre los procesos relacionados con la gestión académica. Buzón de Quejas y Sugerencias.

2. Gestión de la matriculación de los estudiantes de nuevo ingreso y alumnos/as que continúan estudios (matrícula internet/presencial y del proceso informático de preinscripción y matriculación de las asignaturas/actividades de libre configuración).

3. Gestión de solicitudes relacionadas con la «Normativa Sobre el Progreso y Permanencia de los Estudiantes en la Universidad Pablo de Olavide», modificaciones de matrícula, ampliación de matrícula, solicitudes de cambio de grupo y permu-

tas, anulaciones de matrícula, tanto a solicitud del interesado como de oficio y tramitación administrativa de las homologaciones de títulos extranjeros (pruebas de aptitud).

4. Gestión económica de los ingresos de matrícula (seguimiento y control de la liquidación de precios públicos y tasas y de los expedientes de devolución) y comprobación del proceso de compensación de precios públicos según lo establecido en el Capítulo VI del Presupuesto anual de la UPO (becarios, FN, FAS, Matrículas de Honor, minusvalía...).

5. Gestión y publicación de la Oferta Académica de Licenciaturas, Diplomaturas y Grados, de las actividades/asignaturas del catálogo curricular de libre configuración y control de la organización académica (distribución de grupos y profesores/as asignados/as).

6. Gestión y control del procedimiento de calificación de actas; listas de clases; control de las calificaciones del Campus Andaluz Virtual y su posterior incorporación al expediente del estudiante; tramitación de las solicitudes de la Convocatoria Extraordinaria de Febrero y Julio; incorporación de las calificaciones en los expedientes de los/as alumnos/as de los estudios realizados en el marco de programas de movilidad de los estudiantes (Erasmus/Sócrates, Seneca, Atlánticus...).

7. Gestión de títulos oficiales y Suplemento Europeo al Título; tramitación de certificaciones académicas y gestión de solicitud de plaza para continuar estudios iniciados en otras universidades (traslado de expedientes).

8. Incorporación de las resoluciones resultantes del proceso de convalidaciones/adaptaciones de asignaturas y reconocimientos de créditos de libre configuración en los expedientes de los alumnos/as.

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

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:

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

- Ley Orgánica 4/2007, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades.

- Real Decreto 1044/2003, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.

- Real Decreto 1125/2003, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias oficiales y validez en todo el territorio nacional.

- Real Decreto 1272/2003, por el que se regulan las condiciones para la declaración de equivalencia de títulos españoles de enseñanza superior universitaria o no universitaria a

los títulos universitarios oficiales y validez en todo el territorio nacional.

- Real Decreto 1742/2003, por el que se establece la normativa básica de acceso de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

- Real Decreto 49/2004, sobre homologación de planes de estudio y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

- Real Decreto 285/2004, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.

- Real Decreto 309/2005, por el que se modifica el Real Decreto 285/2004, que regula las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.

- Normativa sobre acceso e ingreso en la Universidad.

- Real Decreto 1892/2008, por el que se regulan las condiciones de acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión en las universidades públicas españolas (vigente a partir del 2010).

- Normativa sobre estudios de Primer y Segundo ciclo y Grados.

- Real Decreto 1497/1987, modificado por los Reales Decretos 1267/1994, 2347/1996, 614/1997 y 779/1998, por el que se establecen directrices generales comunes de los planes de estudio de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

- Acuerdo del Consejo de Coordinación Universitaria, 25 de octubre de 2004, por el que se establecen los criterios generales a los que habrán de ajustarse las Universidades en materia de convalidación y adaptación de estudios cursados en centros académicos españoles o extranjeros.

- Normativa de Matrícula de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Normativa de Régimen Académico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Normativa sobre el Progreso y la Permanencia de los Estudiantes en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Normativa sobre el Progreso y la Permanencia de los Estudiantes de Grados en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (BUPO núm. 29, de junio de 2009).

- Normativa sobre Asignaturas Optativas y de Libre Configuración de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Normativa de Créditos de Libre Configuración Deportivos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Ley 4/1988, de 5 de julio, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOE de 8 de agosto), modificada por la Ley 17/1999, de 28 de diciembre, por la que se aprueban medidas fiscales y administrativas (BOJA de 31 de diciembre).

- Decreto 408/2008, de 15 de julio, por el que se actualiza el Catálogo de Enseñanzas universitarias conducentes a la expedición por las Universidades Públicas de Andalucía de títulos oficiales, así como la estructura de los centros que las imparten y se fijan los precios públicos y tasas a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos para el curso 2008/2009 (Periodicidad anual).

- Real Decreto 285/2004, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.

- Orden ECI/3686/2004, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.

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 Procedi-

miento 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 Gestión Académica 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 Gestión Académica, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

• Carretera de Utrera, km. 1, Edificio 18, José Celestino Mutis, planta baja y primera (41013, Sevilla).

- Teléfonos:

• Información general: 954 977 904.

- Fax:

• Área de Gestión Académica: 954 349 247.

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

- Correo electrónico: aga@upo.es.

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

<http://www.upo.es/aga>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

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

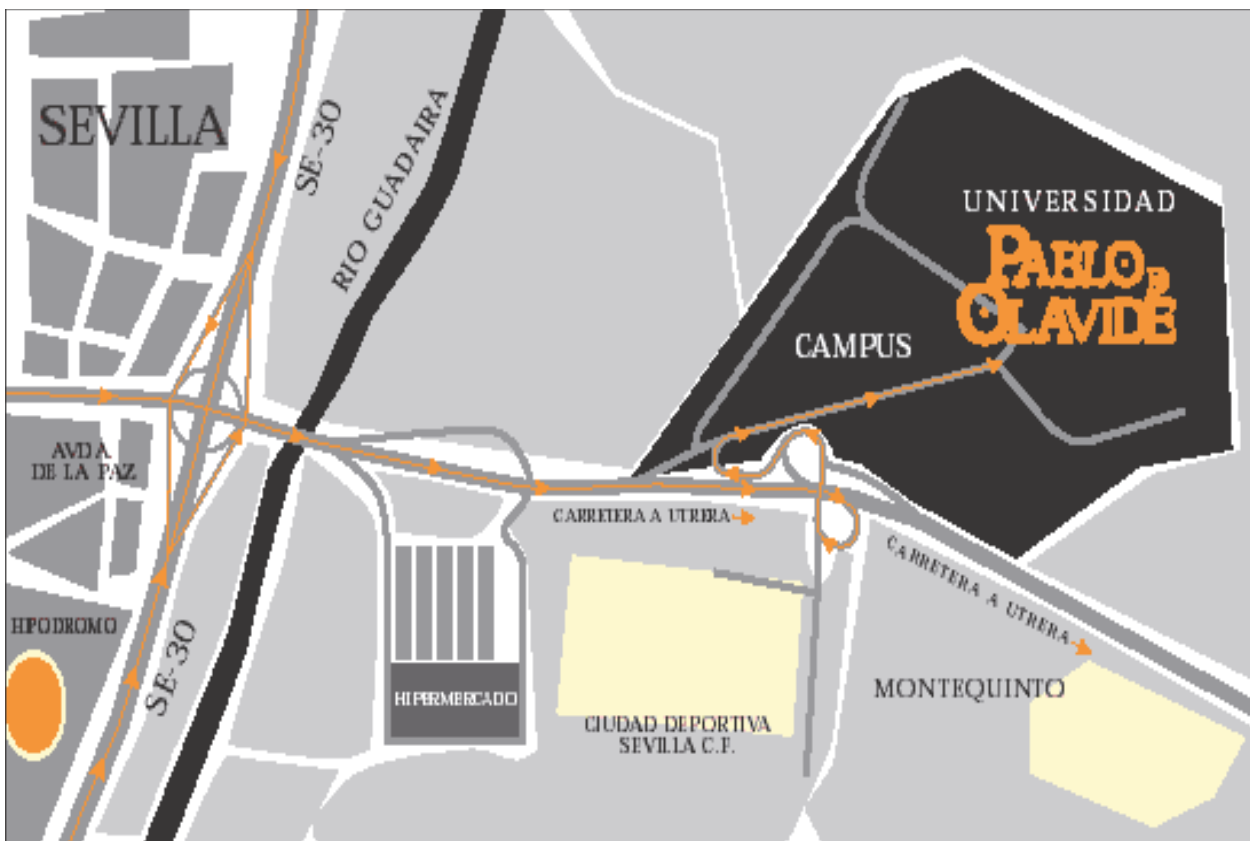
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- 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:



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 Gestión Académica recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Atender en un plazo máximo de 3 días lectivos las quejas y sugerencias recibidas en el Buzón de Quejas y Sugerencias del Área y mediante consultas recibidas telemáticamente.

2. Atender en el acto el 90% de las incidencias recibidas telemáticamente y por escrito de los estudiantes de nuevo ingreso.

3. Preparar la documentación de informes para la resolución de las solicitudes de continuación de estudios del estudiante en el plazo máximo de 14 días lectivos a partir del día siguiente de la finalización de los plazos establecidos para presentar la solicitud.

4. Elaborar la resolución de las solicitudes de devolución por descuento de Beca MEC en la matrícula, una vez recibido el certificado de ingreso del Área de Gestión Económica y remitir a la firma del Vicerrector de Estudiantes y Deportes en un plazo no superior a 15 días lectivos.

5. Publicar en la página web y tabloneros de anuncio la Oferta Académica en 15 días lectivos antes del comienzo de la matrícula.

6. Acceso disponible para el PDI a las listas de clases del 90% de las asignaturas a partir del día siguiente a la finalización del período establecido para matriculación.

7. Mejorar la tramitación de Títulos Oficiales y Suplemento Europeo al Título hasta conseguir realizar la tramitación en el plazo máximo de un año.

8. Enviar, en un plazo de 4 días lectivos a partir del día siguiente de la solicitud del estudiante, el 90% de las certificaciones académicas personales a los diferentes decanatos.

9. Implementar en los expedientes de los estudiantes las resoluciones resultantes de los procesos de convalidación/adaptación, en el plazo máximo de 10 días lectivos desde la recepción en el Área.

10. 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 Gestión Académica se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Área:

1. Tiempo medio en responder las solicitudes entrantes en el Buzón de Quejas y Sugerencias del Área y consultas recibidas telemáticamente.

2. Porcentaje de incidencias recibidas por correo y por escrito de alumnos/as de nuevo ingreso resueltas en el acto respecto al total de incidencias entrantes.

3. Tiempo medio transcurrido desde la finalización del plazo establecido para solicitar la continuación de estudios del estudiante hasta su comunicación al Vicerrector de Estudiantes y Deportes.

4. Porcentaje de resoluciones de devoluciones por descuento de beca MEC enviadas a firma en un plazo de 15 días lectivos respecto al total de solicitudes entrantes de devoluciones por descuento beca MEC en la matrícula.

5. Tiempo medio que transcurre desde la publicación de la Oferta académica en web y en tabloneros de anuncios hasta el inicio de la matrícula.

6. Porcentaje de asignaturas con listas de clases disponibles para el PDI el día siguiente a la finalización del período establecido para matriculación.

7. Tiempo transcurrido desde la emisión del resguardo del Título Oficial hasta que se notifica al interesado/a la posibilidad de su recogida.

8. Porcentaje de certificaciones académicas personales enviadas en un plazo de 4 días lectivos/número de certificaciones solicitadas.

9. Tiempo medio transcurrido desde la recepción de las resoluciones de convalidación/adaptación de asignaturas hasta que se incorporan al expediente del alumno/a.

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

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Área de Gestión Académica 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 Gestión Académica 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 Gestión Académica, tanto presencial como telefónica, será: Lunes a viernes: 09,00 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 este 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 Prevención de Riesgos Laborales.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales 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 Prevención de Riesgos Laborales 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 Prevención de Riesgos Laborales 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.