

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía para que, de conformidad con el artículo 78, en relación con el artículo 49.1, de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y lo ordenado por el órgano jurisdiccional, los interesados puedan comparecer y personarse en el plazo de nueve días ante el Juzgado en legal forma, mediante Abogado y Procurador, o solo con Abogado con poder al efecto, haciéndoles saber que, de personarse fuera del indicado plazo, se les tendrá por parte al efecto sin que por ello deba retrotraerse ni interrumpirse el curso del procedimiento, y si no se personaren oportunamente continuará el procedimiento por sus trámites, sin que haya lugar a practicarles notificación de clase alguna.

Córdoba, 18 de agosto de 2010.- La Delegada, Antonia Reyes Silas.

## 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 Centros.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Unidad de Centros 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 Centros 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 Centros 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 CENTROS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

### P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Unidad de Centros 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 Centros 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 lo integran.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

#### I.I. Datos identificativos de la Unidad de Centros.

La Unidad de Centros es un Servicio que depende de la Gerencia de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

#### I.II. Misión de la Unidad de Centros.

La Unidad de Centros tiene como Misión gestionar y prestar servicios administrativos y técnicos bajo los criterios de profesionalidad, eficacia y eficiencia, facilitando la actividad docente y administrativa de las titulaciones impartidas en los Centros, para que, como instituciones al servicio de la sociedad, consigan sus proyectos estratégicos y se consoliden dentro del marco de la educación universitaria.

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 Centros 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 Centros.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad de Centros, 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 Centros.

### II. Servicios.

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

A la Unidad de Centros le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Atención e información al público (telefónica, presencial y telemática): de Normativa Universitaria, de ubicación de la docencia de Primer y Segundo Ciclo y de Grado, así como de reconocimiento de estudios de Grado.
2. Gestión de espacios para la docencia de Primer y Segundo Ciclo y Grado.
3. Apoyo a la gestión protocolaria de Actos Académicos de los Centros.
4. Apoyo a la gestión y mantenimiento de la página web de los Centros.
5. Apoyo a la gestión del reconocimiento de estudios relacionados con la movilidad de estudiantes, de convalidaciones/adaptaciones y transferencia de créditos en los nuevos Grados.
6. Apoyo a la gestión de la elaboración de calendario de horarios y calendario de exámenes de los estudios de Primer y Segundo Ciclo y de Grado.
7. Apoyo a la gestión del presupuesto asignado a los Centros.
8. Apoyo a la gestión y seguimiento de los planes de mejora resultantes de los procesos de evaluación, de los planes estratégicos y de los planes de calidad que afecten a los Centros de la UPO.
9. Apoyo a la gestión documental de los Centros.
10. Apoyo a los Órganos Unipersonales de los Centros.

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

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 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:

- Reglamento Regulador del Uso de la Imagen Institucional de la UPO.

- Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los Planes de Estudio de los Títulos Universitarios de Carácter Oficial y Validez en Todo el Territorio Nacional, modificado por el R.D. 1267/1994, de 10 de junio.

- R.D. 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.

- R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

- R.D. 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.

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

- Normativa sobre Asignaturas Optativas y de Libre Configuración 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 progreso y permanencia de los estudiantes de Grado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (BUPO núm. 29, pág. 10).

- Normativa sobre premios al rendimiento académico de titulaciones oficiales de primer y segundo ciclo.

- Normativa de régimen académico y de evaluación del alumnado (modificación de los artículos 12 y 13, de 23 de noviembre de 2007).

- Normativa del Consejo de Estudiantes de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (BUPO núm. 8, pág. 6).

- Normativa sobre evaluación de las asignaturas extintas a consecuencia de la implantación de los nuevos títulos de Grado.

- Normativa sobre asignaturas optativas y de libre configuración (aprobada en la 12.ª sesión del Consejo de Gobierno Provisional, de 27 de enero de 2004).

- Créditos de libre configuración deportivos.

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 Centros 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 Centros, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

• Carretera de Utrera, km 1, Edificio 2, Antonio de Ulloa, despachos 21 y 25, planta baja (41013 Sevilla).

- Teléfonos:

• Teléfono de Información General: 954 978 099.

• Teléfono Facultad de Derecho: 954 349 392.

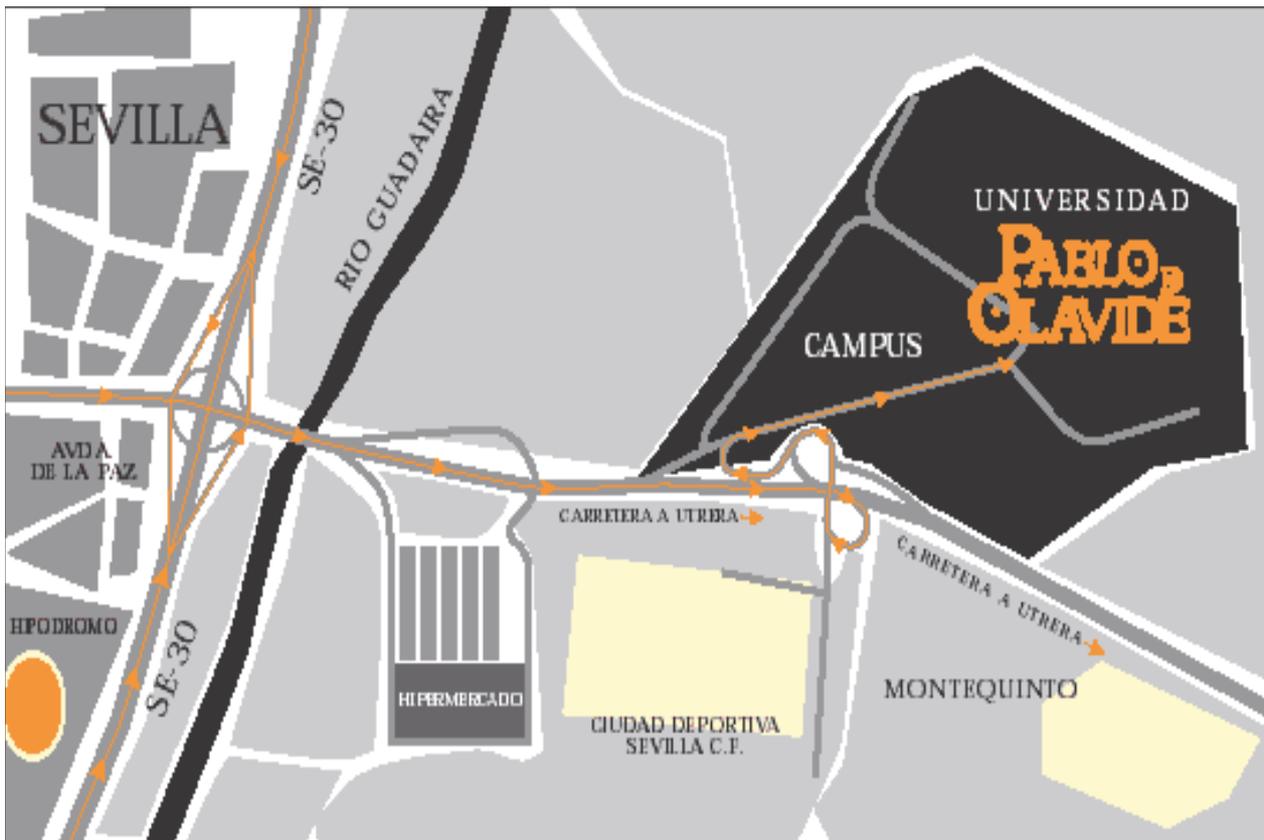
• Teléfono Facultad de CC. Empresariales: 954 977 596.

- Teléfono Facultad de CC. Sociales: 954 349 067.
- Teléfono Facultad de Humanidades: 954 349 169.
- Teléfono Facultad de CC. Experimentales: 954 349 390.
- Teléfono Facultad del Deporte: 954 348 671.
- Teléfono Escuela Politécnica Superior: 954 977 939.
- Jefatura de la Unidad de Centros: 954 349 389.
- Fax:
- Unidad de Centros 954 349 149.
- Dirección de internet: <http://www.upo.es/unidadcentros>.
- Correo electrónico: [unidadcentros@upo.es](mailto:unidadcentros@upo.es).
- Libro de Sugerencias y Reclamaciones:  
<http://www.upo.es/unidadcentros/sugerencias>.
- V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Unidad de Centros 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 la Unidad de Centros recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Proporcionar una atención e información de calidad, siguiendo una tendencia positiva en la puntuación proporcionada por los/as usuarios/as en las encuestas de satisfacción.
2. Dar respuesta a las reservas puntuales de espacios para la docencia de Grado, Primer y Segundo Ciclo, en un tiempo medio de 4 días hábiles.
3. Proporcionar apoyo a los Órganos Unipersonales en la organización de los eventos de los Centros alcanzando una puntuación superior a 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.
4. Dar respuesta en un tiempo medio de 3 días hábiles a las solicitudes de actualización de páginas web de los Centros.
5. Disminuir anualmente en un 10% el tiempo medio de resolución de solicitudes de reconocimiento de estudios relacionados con la movilidad de estudiantes, solicitudes de convalidaciones/adaptaciones y de transferencias de créditos en los nuevos Grados.
6. Disminuir anualmente un 10% el tiempo medio de resolución de incidencias relativas al calendario de horarios/exámenes de los estudios de Primer y Segundo Ciclo y de Grado.
7. Disminuir anualmente en un 10% el tiempo medio de gestión de solicitudes del presupuesto asignado a los Centros.
8. Proporcionar apoyo a los Órganos Unipersonales de los Centros en materia de calidad, alcanzando una puntuación superior a 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.
9. Realizar la gestión documental de los Centros dentro de un plazo de tres días hábiles desde la fecha de entrada de la misma.

10. Proporcionar apoyo a los Órganos Unipersonales de los Centros alcanzando una puntuación superior a 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.

11. 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 Centros se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Unidad:

1. Variación anual en la puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción en lo relativo a la atención e información proporcionada.
2. Tiempo medio en dar respuesta a las solicitudes de reserva de espacios para docencia de Grado, Primer y Segundo Ciclo.
3. Puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción en lo relativo a la gestión protocolaria de Actos Académicos.
4. Tiempo medio de respuesta a las solicitudes de actualización de las páginas web de los Centros.
5. Variación porcentual anual en el tiempo medio de resolución de solicitudes de reconocimiento de estudios relacionados con la movilidad de estudiantes, las convalidaciones/adaptaciones y las transferencias de créditos en los nuevos Grados.
6. Variación porcentual anual en el tiempo medio de resolución de incidencias relativas al calendario de horarios/exámenes de los estudios de Primer y Segundo Ciclo y de Grado.
7. Variación porcentual anual en el tiempo medio de resolución de solicitudes referidas al presupuesto asignado a los Centros.
8. Puntuación en las encuestas de satisfacción con respecto al apoyo prestado a los Órganos Unipersonales de los Centros en materia de calidad.

9. Tiempo medio en gestionar la documentación contado desde la fecha de entrada de la misma.

10. Puntuación en las encuestas de satisfacción con respecto al apoyo prestado a los Órganos Unipersonales de los Centros.

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

### C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Unidad de Centros 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 Centros 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 Centros, 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 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 Biblioteca.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Biblioteca 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 Biblioteca 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 Biblioteca 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 BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

### PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Biblioteca 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 Biblioteca.

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

La Biblioteca es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión de la Biblioteca.

La Biblioteca tiene como Misión prestar servicios y ofertar recursos de información de calidad que respondan a las necesidades de los usuarios, para colaborar en los procesos de gestión y difusión del conocimiento, contribuyendo de este modo a la formación integral de las personas y a la consecución de los objetivos de la Universidad. Esta misión se realiza mediante la selección, adquisición, proceso y difusión de los recursos de información, la gestión de sus espacios tanto físicos como virtuales y la información y formación en el uso de los mismos.

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 Biblioteca 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 Biblioteca 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 Biblioteca.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Biblioteca, 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 Biblioteca.

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 Biblioteca.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

A la Biblioteca le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Compra y suscripción de recursos de información: gestionamos la adquisición de nuevos documentos que contribuyan al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión universitaria.

2. Biblioteca digital: ofrecemos acceso desde Internet a los recursos y servicios electrónicos de información contratados por la UPO (revistas y libros, bases de datos, gestores de referencias bibliográficas, etc.).

3. Acceso al documento: Consulta en sala, préstamo y obtención del documento: facilitamos la consulta en sala de la colección, prestamos la mayor parte de la misma y solicitamos, a petición de los usuarios, a centros nacionales o extranjeros aquellos documentos que no forman parte de nuestra colección (préstamo interbibliotecario).

4. Instalaciones y equipamiento: disponemos de una amplia gama de instalaciones y equipamiento informático (por-