

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

1. Solicitar antes del 1 de noviembre a todas las Áreas/Servicios/Unidades las necesidades formativas detectadas en su personal.

2. Conseguir que al menos el 70% de los cursos desarrollados en el año obtenga una valoración al menos de 3 sobre 5.

3. Atender en el plazo máximo de 3 días hábiles las consultas recibidas por correo electrónico.

4. Conseguir que al menos el 90% de los cambios producidos como consecuencia de las incidencias que surgen durante el desarrollo de las acciones formativas sean publicados en el portal web de la Unidad.

5. Garantizar la disponibilidad para el formador de la Nota de Gastos en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que finalice la acción formativa.

6. Expedir el 90% de los certificados en el plazo máximo de 1 mes desde que finaliza la formación.

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

1. Desviación en la fecha en la que se solicita la necesidad formativa.

2. Porcentaje de cursos con valoración global igual o superior a 3.

3. Tiempo medio que transcurre desde que se reciben las consultas a través de correo electrónico hasta que se da respuesta a la solicitud.

4. Porcentaje de cambios publicados en el portal web de la Unidad.

5. Tiempo medio que transcurre desde que finaliza la acción formativa hasta que se pone a disposición del formador la Nota de Gastos.

6. Porcentaje de certificaciones realizadas en un plazo inferior a un mes desde que finaliza la formación.

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

## C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que la Unidad de Formación 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 Formación 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 Formación, 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 de Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Unidad de Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios 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 de Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios 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 Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios 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 GESTIÓN DE ESPACIOS, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Unidad de Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios 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 Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad de Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas que los integran.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de la Unidad de Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios.

La Unidad de Gestión de Espacios, Equipamiento y Servicios, es una Unidad que depende de la Oficina de Campus de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

I.II. Misión de la Unidad de Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios.

La Unidad de Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios tienen como Misión la coordinación y gestión de los servicios comunes prestados por empresas externas a la misma; así como la gestión racional y equitativa de los espacios docentes y no docentes del Campus, avanzando, para ello, en procesos de evaluación y de mejora continua como base estratégica para la prestación de un servicio comprometido con la calidad.

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 Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios 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 Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios.

Las personas usuarias de los servicios que prestan la Unidad de Gestión de Espacios, Equipamiento y Servicios, 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 y por la propia Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Unidad de Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios.

## II. Servicios.

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

A la Unidad de Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios le corresponde las siguientes atribuciones:

1. Gestionar los Servicios Externos de la Universidad referidos a Seguridad, Ayudantes de Servicio, Cartería, Mensajería, Mudanzas y aquellos que se le encomienden.

2. Recogida, custodia y entrega de los objetos perdidos en el Campus Universitario.

3. Gestionar los espacios, para las actividades no docentes, de la Universidad y asesorar, apoyar e informar a los Órganos de Gobierno de la Universidad, a empresas externas que lo soliciten y al resto de unidades que participan en dicho proceso.

4. Gestión del llavero general de la Universidad.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad de Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios:

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:

- Normas Reguladoras de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Normas Reguladoras de los Departamentos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Convenio de Colaboración entre la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía y la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, para la aplicación a dicha institución del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios y se establecen los premios a la calidad de los servicios públicos.

## 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, que se tramiten en estos Servicios 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 Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios 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 Gestión de Espacios, Equipamiento y Servicios, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

• Carretera de Utrera, km 1. Edificio 9, Francisco de Miranda, planta baja (41013 Sevilla).

- Teléfonos:

• Unidad de Espacios, Equipamiento y Servicios: 954 349 202, 954 349 825.

• Fax: 954 349 204.

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

• Correo electrónico: [ugees@upo.es](mailto:ugees@upo.es).

• Libro de Sugerencias y Reclamaciones: <http://www.upo.es/ugees/sugerencias>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A la Unidad de Gestión de Espacios, Equipamiento y Servicios, se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

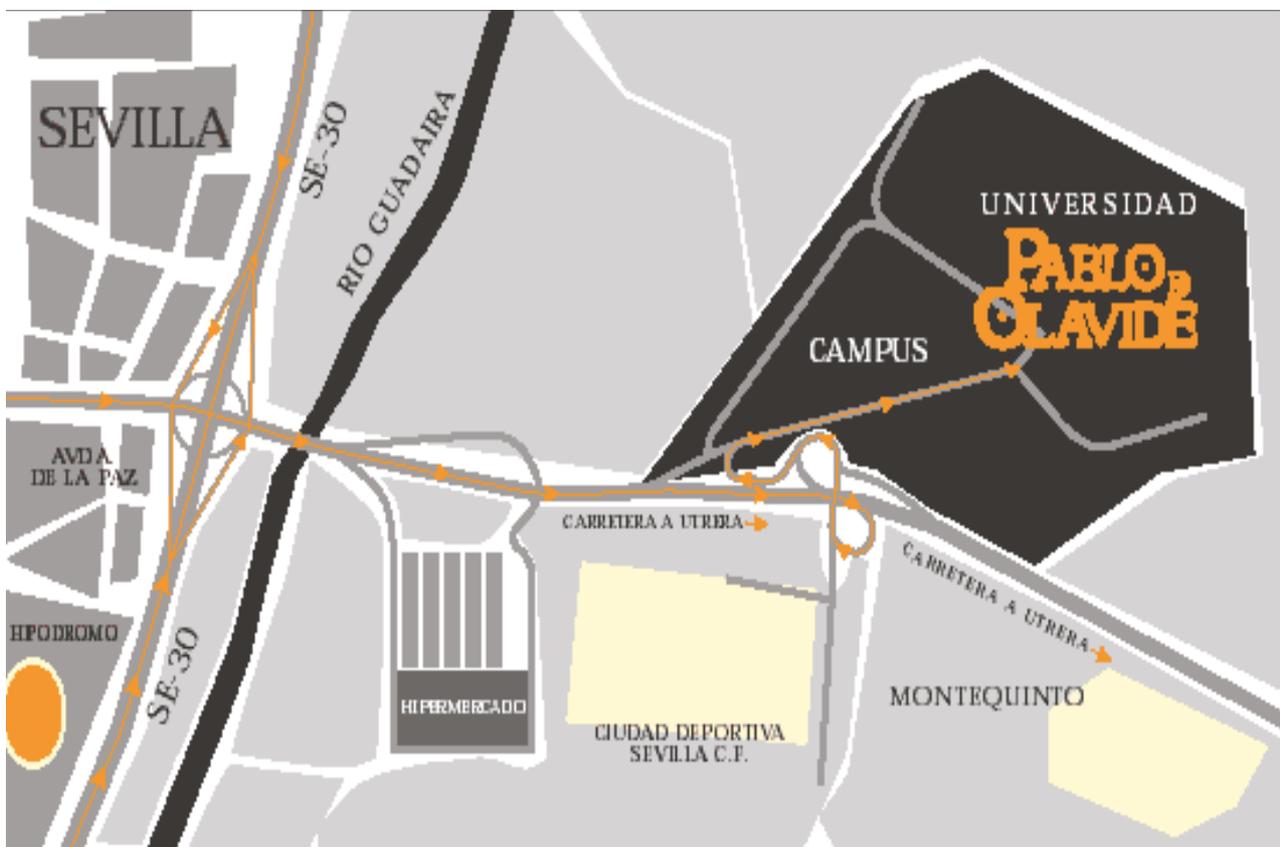
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- 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 Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Publicitar el proceso de devolución de objetos perdidos, de forma tal que se pueda hacer entrega del 100% de los objetos recepcionados en la Oficina a sus propietarios.

2. Realizar encuestas de satisfacción de los servicios prestados en la Universidad por las empresas externas ajenas a ella, de forma semestral, con el fin de mantener el nivel de exigencia requerido.

3. Tramitar todas las solicitudes de reservas puntuales de espacios recibidas a través del formulario web en un tiempo inferior a 2 días hábiles y en situaciones excepcionales en un tiempo inferior a 24 horas.

4. Tramitar las solicitudes de llavero en un plazo inferior a 48 horas.

**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 Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de objetos perdidos del grupo I entregados a sus propietarios.

2. Grado de estudios de satisfacción de los servicios prestados en la Universidad realizadas al año por las empresas externas.

3. Porcentaje de solicitudes de reservas puntuales de espacios recibidas a través del formulario web que han sido tramitadas en un tiempo inferior a 2 días hábiles y a 24 horas en situaciones excepcionales.

4. Tiempo medio de entrega de llaves.

**C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

Los usuarios que consideren que la Unidad de Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios 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/la titular de la Unidad de Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios informando al 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 Gestión de Espacios, Equipamientos y Servicios, 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