

HORARIOS

Horario de atención al público en el Servicio de Infraestructuras, en información tanto presencial como telefónica:

Lunes a viernes: 8:00 a 15:00 horas.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las sugerencias o reclamaciones pueden formalizarse por escrito, cumplimentando la instancia correspondiente en el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide, así como en las demás formas previstas en el art. 38.4 de la Ley 30/1992. También pueden remitirse a través del Buzón telemático que el Servicio tiene establecido al efecto en el siguiente enlace:

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

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.

Los usuarios y usuarias que consideren que el Servicio de Infraestructuras de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación a la Dirección del Área correspondiente.

Como garantía del cumplimiento de los compromisos de la presente Carta de Servicios el Servicio de Infraestructuras ha adoptado la siguiente **MEDIDA DE SUBSANACIÓN**:

- Carta del/la Director/a del Servicio 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.



La calidad es el objetivo prioritario en el funcionamiento de todos los servicios que presta la Universidad Pablo de Olavide. En este sentido, la implementación de las Cartas de Servicios en las distintas unidades administrativas de la Universidad se convierte en una pieza clave para el fomento de la comunicación y la participación de toda la comunidad universitaria. Con ello se pretende obtener información imprescindible para la planificación, la mejora continua y la obtención de resultados que logren la satisfacción de todas las personas usuarias de los servicios que ofrecemos.

Juan Jiménez Martínez
Rector de la Universidad Pablo de Olavide

PLANO DE SITUACIÓN



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS/AS

DERECHOS:

1. Ser tratados 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 real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad, de manera eficaz y rápida, así como una orientación positiva.
5. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
6. Protección de los datos de carácter personal (L.O. 15/1999).

OBLIGACIONES:

1. Cumplir las obligaciones derivadas de la normativa y demás disposiciones vigentes.



DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

* Dirección postal:

Carretera de Utrera, km.1, Edif. 7B - Pedro Rodríguez Campomanes, planta baja (41013-SEVILLA).

* Acceso telefónico y telemático:

Información General: 954 34 86 66
Atención de incidencias: 954 97 73 88
Fax: 954 34 90 74
Correo Electrónico: sertec@admon.upo.es
Dirección de Internet: <http://www.upo.es/infraestructuras/>
Acceso a normativa general UPO: <http://www.upo.es/portal/impe/web/listadoNormativaGenerico>

* Transporte:

Bus desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-UPO (LOS AMARILLOS)
Bus desde Montequinto: Línea M-130 Sevilla-Montequinto (CASAL)
Bus desde Alcalá de Guadaíra: Línea M-123 Alcalá de Guadaíra-Sevilla por Quintillo (CASAL)
Metro Línea 1: Estación "Pablo de Olavide"

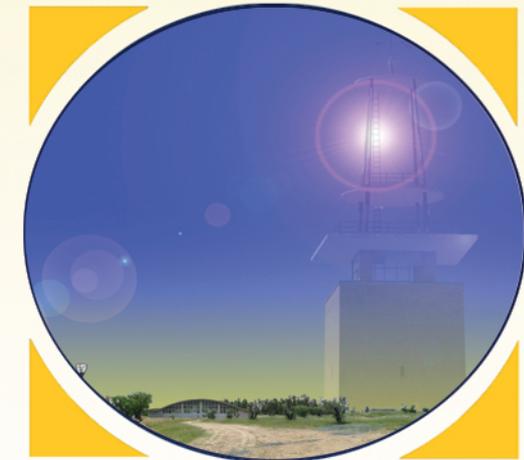


CARTA DE SERVICIOS

B.O.J.A. nº 171, 1 de septiembre de 2010



SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA



Universidad Pablo de Olavide
Sevilla



La gestión de las obras, el equipamiento y el mantenimiento de la Universidad Pablo de Olavide, así como la colaboración en el desarrollo de las múltiples actividades planteadas por la Comunidad Universitaria desde las bases de la calidad, la seguridad, la eficiencia y el respeto al Medio Ambiente.

Desde el inicio de las actividades de este servicio, nuestro trabajo se ha considerado como un referente en la gestión de la eficiencia energética en las obras e instalaciones, posicionándonos en la vanguardia de la innovación tecnológica en el uso racional de los recursos hídricos y energéticos, contribuyendo de esta manera en la lucha contra el cambio climático.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

1. Servicio de seguimiento y control de la Ejecución de Obras.
2. Servicio de seguimiento y control de los contratos de equipamiento.
3. Servicio de seguimiento y control de la ejecución de los trabajos de mantenimiento.
4. Servicio de Entrega del Objeto del Contrato a la Comunidad Universitaria para su uso.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

La relación de servicios prestados por el Servicio de Infraestructuras recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Elaborar el 90% de los expedientes de obra menor en un plazo máximo de veinte días hábiles.



2. Elaborar el 90% de los pliegos de Prescripciones Técnicas para contratos de equipamiento en un plazo no mayor de 30 días hábiles.

3. Dar respuesta al 80% de las incidencias relativas al seguimiento y control de la ejecución de los trabajos de mantenimiento en un plazo máximo de 5 días hábiles.



4. Conseguir que la satisfacción de los/as usuarios/as en relación al objeto del contrato evaluado alcance un valor del 80% en base a los cuestionarios establecidos a tal efecto.

5. Gestionar el 20% de procedimientos del servicio mediante Administración Electrónica.



INDICADORES DE CALIDAD

1. Porcentaje de expedientes donde se supera el tiempo límite establecido para la elaboración de la documentación.
2. Porcentaje de Pliegos de Prescripciones Técnicas para contratos de equipamiento donde no se supera el tiempo límite establecido para la elaboración de la documentación.
3. Porcentaje de incidencias respondidas en un plazo máximo de 5 días hábiles.
4. Grado de satisfacción de las personas usuarias.
5. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Servicio de Infraestructuras es el órgano responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios teniendo, la Dirección del Servicio, la responsabilidad última de dicha coordinación así como de la aplicación, en cada caso, de las medidas de subsanación previstas.