B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.
 1. Cumplir todas las peticiones de compra de manuales realizadas por el profesorado.
 2. Enviar los pedidos y/o informar sobre las incidencias en el plazo máximo de diez días laborables.
 3. Garantizar la disponibilidad, bajo demanda del usuario/a, a través del catálogo web, en el plazo máximo de 48 horas, de los documentos de nuevo ingreso.
 4. Mantener la ratio de 1 ordenador portátil para cada 290 alumnos/as.
 5. Enviar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en el plazo máximo de tres días laborables, contados a partir de la fecha de recepción de la petición.
 6. Apoyar a las personas usuarias en su trabajo de investigación, obteniendo aquellos documentos no disponibles en la Biblioteca, mediante el préstamo interbibliotecario, en un plazo máximo de veinte días, excepto casos de especial complejidad.
 7. Ofrecer información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca a través de la actualización semanal de la web de la Biblioteca.
 8. Responder a las quejas y sugerencias de las personas usuarias en un plazo máximo de siete días laborables desde su recepción en la Biblioteca.
 9. Ofrecer a los/as alumnos/as de nuevo ingreso una sesión de iniciación a la Biblioteca a comienzos de cada curso académico.
 10. Realizar todas las sesiones de formación demandados por las personas usuarias a lo largo del curso académico.
 11. Ofrecer acceso desde fuera del Campus a la colección de recursos electrónicos en línea.
 12. Poner a disposición de los/as usuarios/as, en el plazo máximo de siete días laborables desde la confirmación de su acceso, los recursos electrónicos adquiridos.
2. Indicadores de calidad.
 1. Porcentaje de peticiones de manuales cumplidas en el año.
 2. Porcentaje de pedidos enviados y/o informados en un máximo de diez días laborables.
 3. Porcentaje de documentos disponibles en el plazo máximo de 48 horas.
 4. Número de estudiantes por ordenador portátil.
 5. Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario enviadas en el plazo máximo de tres días laborables.
 6. Porcentaje de documentos obtenidos en el plazo máximo de veinte días.
 7. Porcentaje anual de actualizaciones de la página web realizadas en plazo.
 8. Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo máximo de siete días laborables.
 9. Porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que han recibido sesiones de iniciación a la Biblioteca.
 10. Porcentaje de sesiones realizadas.
 11. Porcentaje de recursos electrónicos accesibles desde fuera del Campus.
 12. Porcentaje de recursos electrónicos accesibles en el plazo máximo de siete días laborables.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario normal de atención al público (presencial, telefónica, y telemáticamente), es de 8,00 a 21,15 horas (de lunes a viernes). Cualquier horario extraordinario, así como el cambio o modificación de este horario será comunicado con la suficiente antelación en los puntos de servicio y a través de la web.

En la Comisión General de Biblioteca están representados todos los sectores que componen la comunidad universitaria (profesorado, alumnado, y personal de administración y servi-

cios). A través de sus representantes, designados en Consejo de Gobierno de la Universidad de Huelva, las personas usuarias pueden dirigir a la Comisión General de Biblioteca cuantas sugerencias o reclamaciones estimen oportunas, que contribuyan a la mejora de la prestación del servicio de biblioteca.

RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Secretaría General y Registro.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por Secretaría General y Registro de la Universidad de Huelva, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 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 de la Calidad de los Servicios Públicos.

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios de Secretaría General y Registro de la Universidad de Huelva, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de Secretaría General y Registro de la Universidad de Huelva 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.

Huelva, 16 de febrero de 2009.- El Rector, Francisco José Martínez López.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DE SECRETARÍA GENERAL
Y REGISTRO DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de Secretaría General y Registro de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por la Unidad Funcional de Secretaría General y Registro a las personas usuarias. Como consecuencia, esta Unidad adoptará las medidas necesarias para garantizar que se aplique en toda su extensión el contenido de la misma, por parte del personal adscrito a la referida Unidad.

A) DATOS GENERALES

1. Datos identificativos.
 - 1.1. Datos identificativos de Secretaría General y Registro. Secretaría General y Registro es una Unidad de la Universidad de Huelva adscrita a Secretaría General.

1.2. Misión de Secretaría General y Registro.

Organizar y coordinar la gestión documental y las diversas actividades de carácter universitario generadas en la Universidad de Huelva, mediante la recepción, canalización y coordinación de la documentación recibida y enviada. Basándose en valores de calidad, eficacia, coherencia, respeto a la legislación vigente y servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad, procurando la satisfacción y desarrollo del per-

sonal que integra la Unidad Funcional de Secretaría General y Registro, siendo de esta forma un referente en la gestión documental. Asimismo, se ocupa de toda la gestión y funcionamiento de los órganos colegiados de gobierno de la Universidad de Huelva.

1.3. Responsable de la Carta.

La persona titular de la Secretaría General es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

1.4. Formas de colaboración y participación con la Secretaría General y Registro.

Las personas usuarias de los servicios que presta Secretaría General y Registro en calidad de clientes, ya sean de carácter interno -comunidad universitaria- o externo -la sociedad en general-, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas anuales que se realicen sobre la prestación de los servicios, o bien empleando los medios ordinarios que la Unidad tiene a disposición de los/as interesados/as para efectuar las sugerencias y reclamaciones que consideren oportunas en cada momento. Asimismo a facilitar las direcciones y formas de acceso que los/as usuarios/as pueden utilizar a tal efecto.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que presta.

1. Dar registro, certificaciones y entradas de documentos oficiales.

2. Elaborar los proyectos de normativa de régimen interno y general de la Universidad de Huelva (UHU).

3. Impulsar y coordinar los procesos electorales generales y ejecutar los acuerdos que se adopten en relación con ellos.

4. Asistir al Consejo de Gobierno y otros órganos colegiados en las sesiones que se celebren.

5. Elaborar y comunicar las convocatorias de forma convencional y telemática, así como las actas y acuerdos adoptados en el Consejo de Gobierno y otros órganos colegiados.

6. Certificar los acuerdos adoptados por órganos de gobierno y otros órganos, y la pertenencia a órganos de gobierno y otras certificaciones dependientes del servicio.

7. Formalizar y cursar las propuestas de nombramientos y ceses de cargos académicos y realizar los actos de toma de posesión.

8. Atender presencial, telefónica y telemáticamente a los/as interesados/as en asuntos en los que estén implicados/as, en procesos que gestione la Secretaría General, y otras circunstancias.

9. Informar convenios, contratos, normativa de régimen de régimen interno y general, interpretar o aplicar normas jurídicas, y cuestiones de muy diversa índole que afecten a la Universidad de Huelva.

10. Informar los recursos administrativos interpuestos contra actos de los órganos de gobierno de la Universidad de Huelva.

11. Publicar en el Boletín electrónico de la UHU y en la Web de Secretaría General: Resoluciones y Acuerdos adoptados por órganos de la Universidad de Huelva y normativa propia.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por la Secretaría General y Registro:

- Constitución Española de 1978 (BOE núm. 311, de 29.12.78).

- Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía (BOE núm. 68, de 20.3.07).

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 24.12.01), reformada por Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE núm. 89, de 13.4.2007).

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (BOE núm. 298, de 14 de diciembre), de Protección de Datos de Carácter Personal y su Reglamento de Desarrollo.

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA núm. 251, de 31.12.03).

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica (BOE núm. 304, de 20.12.03).

- Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 215, de 31.10.07).

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27.11.92), modificada por Ley 6/1997, Ley 29/1998, Ley 4/1999 y Real Decreto-Ley 14/1993.

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos (BOJA núm. 136, de 26.10.95).

- Decreto 299/2003, de 21 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Huelva (BOJA núm. 214, de 6.11.03).

- Manual del Registro General de la Universidad de Huelva, aprobado por el Consejo de Dirección de fecha 17 de diciembre de 2007.

- Manual del Registro Telemático de la Universidad de Huelva, aprobado en Consejo de Dirección de fecha 17 de diciembre de 2007.

3. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

3.1. 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 tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

2. Recibir información de interés general y específico de los procedimientos que les afecten, que se tramiten de manera presencial, telefónica o telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz.

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 interesada.

8. En caso de personas con discapacidad, ser tratadas con la deferencia y especial garantía en el tratamiento de sus datos personales y favorecer la accesibilidad a los servicios.

9. Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados/as y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

10. Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

Las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

4. Sugerencias y reclamaciones.

Quienes utilicen los servicios de la Secretaría General y Registro podrán realizar sus quejas a través de:

- Correo electrónico: sec.general@uhu.es

- Teléfonos: 959 218 021-959 218 104 y fax: 959 218 082.

- Dirección Postal: Secretaría General y Registro; C/ Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

La dirección de Secretaría General y Registro llevará el control de las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado, de-

biéndose notificar al interesado/a, en el plazo de doce días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

5. Direcciones y formas de acceso:

5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con Secretaría General y Registro, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección Postal: Secretaría General y Registro; C/ Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.
- Teléfonos: 959 218 021-959 218 104 y fax: 959 218 082.
- Vía web: <http://www.uhu.es/sec.general/>.

- Correo electrónico: sec.general@uhu.es.

- O a través del Registro General de la Universidad (Universidad de Huelva; C/ Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6; 21071 Huelva).

5.2. Formas de acceso y transporte.

La Unidad de Secretaría General y Registro de la Universidad de Huelva, está situada en el Campus Universitario de Cantero Cuadrado. Se divide en Secretaría General, ubicada en la tercera planta del Rectorado, y Registro General, situado en la planta baja del mismo edificio.

Existe transporte público de autobuses urbanos para acceder a dicho campus, concretamente la línea núm. 2. El Campus está situado en la zona centro de la capital onubense.

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Registrar las entradas/salidas de la documentación en el mismo día de su recepción y distribuirla a su destinatario/a en el día hábil inmediato siguiente al de su registro.

2. Resolver la expedición de copias compulsadas de documentos emitidos por la Universidad de Huelva, en un plazo no superior a un día a contar desde la fecha de la entrada de la solicitud.

3. Actualizar las bases de datos antes del envío de las convocatorias.

4. Resolver todas las convocatorias presentadas cada vez que necesiten reunirse con carácter ordinario o extraordinario o según determine la normativa.

5. Elaborar todos los certificados solicitados en un plazo inferior a una semana.

6. Responder las sugerencias y reclamaciones de las personas usuarias en un plazo máximo de doce días desde su recepción.

7. Evacuar todos los informes de Convenios y Contratos de investigación promovidos (Convenios y Contratos al amparo de los artículos 68 y 83 de la LOU).

8. Publicar en la web y en el Boletín Oficial de la Universidad de Huelva (BOUH) los acuerdos adoptados por los órganos colegiados de gobierno de carácter general de dicha Universidad, en un plazo no superior a dos días hábiles a contar desde la fecha de su adopción.

9. Realizar dos ediciones del BOUH al año.

2. Indicadores de calidad.

1. Porcentaje de entradas/salidas de la documentación registradas y distribuidas en el plazo establecido.

2. Porcentaje de copias compulsadas expedidas en un plazo no superior a un día.

3. Tiempo de actualización de la base de datos.

4. Porcentaje de las convocatorias resueltas en relación con las convocatorias presentadas.

5. Porcentaje de certificados elaborados en un plazo inferior a una semana desde que se recibe la solicitud.

6. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones respondidas en el plazo máximo de doce días.

7. Porcentaje de Convenios y Contratos informados en relación al total de los promovidos.

8. Porcentaje de acuerdos de los órganos colegiados publicados en un plazo no superior a dos días hábiles.

9. Número de ediciones del BOUH realizadas al año.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario es:

Horario genérico de 8,00 a 15,00 horas tanto presencial como telefónicamente. Horario de atención al público, de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas. En períodos vacacionales y cuando sea necesario abrir los sábados, de 9,30 a 13,30 horas. El registro telemático funciona ininterrumpidamente las 24 horas del día, salvo las paradas debidas al mantenimiento del mismo.

RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial de la Universidad de Huelva y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Modernización e

Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regula las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos.

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial de la Universidad de Huelva, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial de la Universidad de Huelva 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.

Huelva, 16 de febrero de 2009.- El Rector, Francisco José Martínez López.

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y PATRIMONIAL DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria, proveedores de servicios y otras personas clientes internas y externas, la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por el Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial a las personas usuarias. Como consecuencia, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que se aplique en toda su extensión el contenido de la misma, por parte del personal adscrito a él.

A) DATOS GENERALES

1. Datos identificativos.

1.1. Datos identificativos del servicio.

El Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito a Gerencia.

1.2. Misión del servicio.

El Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial tiene como misión:

Gestionar los flujos económicos de la Universidad, atendiendo a los criterios estratégicos y operativos fijados por la Gerencia.

Planificación y ejecución económica y patrimonial, siguiendo los procedimientos y normas legalmente establecidos. Todo ello, mediante un servicio profesional y eficaz, orientado a la satisfacción de la persona usuaria.

Son grupo de interés de este servicio:

- La Comunidad Universitaria (personal docente, personal de administración y servicios, alumnos/as y becarios/as).

- Proveedores y terceros (Empresas, Fundaciones, otras Universidades públicas o privadas, Ayuntamientos).

- Cualquier otra persona física o jurídica no mencionada anteriormente que se relacione con el Servicio en virtud de las competencias atribuidas al mismo.