B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Incremento y consolidación del número de redes de movilidad y cooperación internacional, al menos 1 al año.

2. Asesoramiento integral, tramitación documental y liquidación de ayudas económicas a:

A) Los/as estudiantes de programas de movilidad internacional (entrantes y salientes): incremento del 5% anual.

B) El profesorado de programas de movilidad internacional con fines de docencia (entrantes y salientes): incremento del 5% anual.

C) El personal docente y no docente de programas de movilidad internacional con fines de formación (entrantes y salientes): incremento del 5% anual.

3. Asesoramiento integral, tramitación documental y liquidación de ayudas económicas de las dobles titulaciones internacionales. Mantenimiento y consolidación de 8 dobles titulaciones.

4. Asesoramiento integral y tramitación documental a los proyectos e iniciativas de cooperación internacional. Número de acuerdos concedidos mayor de 5.

2. Indicadores de calidad.

2.1. Porcentaje de acuerdos internacionales.

2.2. Porcentaje de plazas de movilidad.

2.2.1. Porcentaje de estudiantes de programas de movilidad:

A) Enviados con fines de estudios.

B) Recibidos con fines de estudios.

C) Enviados con fines de prácticas.

D) Recibidos con fines de prácticas.

2.2.2. Grado de satisfacción de los estudiantes de programas de movilidad internacional enviados y recibidos. > 4 sobre 5.

2.2.3. Porcentaje de profesores/as de programas de movilidad:

A) Enviados/as con fines de docencia.

B) Enviados/as a visitas de monitorización.

C) Recibidos/as con fines de docencia.

D) Recibidos/as en visitas de monitorización.

2.2.4. Porcentaje de Personal docente y no docente de programas de movilidad:

A) Enviados/as con fines de formación.

B) Recibidos/as con fines de formación.

2.2.5. Grado de satisfacción del profesorado y personal no docente enviado > 4 sobre 5.

3. Número de acuerdos de dobles titulaciones internacionales.

4. Número de proyectos.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

1. El horario de atención al público, presencial y telefónicamente, es de lunes a viernes de 10,00 a 13,00 h y por correo electrónico de forma permanente.

2. Las medidas de compensación a adoptar por el Servicio:

- Carta de disculpas firmada por la persona titular del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, con indicación de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado.

- Atención y trato personalizado en la gestión del trámite.

RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales 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.

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales 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 la Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales 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 LA UNIDAD FUNCIONAL DE LABORATORIOS DEPARTAMENTALES DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por dicha Unidad Funcional.

El personal docente e investigador y el alumnado de los centros que conforman la Universidad de Huelva, destinatarios de los servicios que presta la Unidad Funcional, requieren del apoyo técnico para la realización de sus funciones docentes y de investigación, tanto a nivel de laboratorios como de campo, respetando siempre el medio ambiente y cuidando la seguridad de las personas y/o cosas.

La Unidad Funcional se perfila como colaboradora en el proceso enseñanza-aprendizaje, con los agentes activos del mismo: alumnado y personal docente e investigador.

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

A) DATOS GENERALES

1. Datos identificativos.

1.1. Datos identificativos de la Unidad Funcional.

La Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales, formada por el personal técnico de laboratorios vinculado a determinados Departamentos, presta apoyo técnico a las actividades docentes de laboratorio y de investigación.

1.2. Misión de la Unidad.

La Unidad Funcional colabora con los miembros de cada Departamento en el cumplimiento de los objetivos docentes e investigadores. Proporciona el soporte técnico necesario para la docencia práctica, concretada en créditos de laboratorio y campo, así como a las actividades de investigación de los Departamentos y de todos y cada uno de sus miembros. Estas prestaciones las realiza atendiendo a la conservación del me-

dio ambiente y aplicando las técnicas de prevención de riesgos laborales.

1.3. Responsable de la Carta.

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

1.4. Formas de colaboración y participación con la Unidad.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Funcional en calidad de clientes, 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 siguientes medios:

- Buzón de Sugerencias, vía web: http://www.uhu.es/laboratorios_departamentos.
- Correo electrónico: laboratorios_departamentos@uhu.es.

2. Servicios.

2.1. Relación de Servicios que presta.

La Unidad Funcional realiza los siguientes servicios:

1. Prestar soporte técnico para el desarrollo de la docencia práctica de laboratorio y campo.
2. Colaborar en la realización de las prácticas de laboratorio y campo.
3. Prestar soporte técnico adecuado para el desarrollo de las tareas de investigación.
4. Colaborar en la realización de las tareas de investigación.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por la Unidad Funcional.

2.2.1. Normas reguladoras de carácter general.

1. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre (BOE núm. 307, de 24.12.2001), de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE núm. 89, de 13.4.2007).
2. Ley 15/2003, de 22 de diciembre (BOJA núm. 251, de 31.12.03), Andaluza de Universidades.
3. Ley 30/1992, de 26 de noviembre (BOE núm. 285, de 27.11.1992), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
4. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (BOE núm. 298, de 14.12.1999), de Protección de Datos de Carácter Personal.
5. Ley 7/2007, de 12 de abril (BOE núm. 89, de 13.4.2007), del Estatuto Básico del Empleado Público.
6. Ley 31/1995, de 8 de noviembre (BOE núm. 269, de 10.11.1995), de Prevención de Riesgos Laborales.
7. Estatutos de la Universidad de Huelva, aprobados por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de 21 de octubre de 2003, publicados por Decreto 299/2003, de 21 de octubre (BOJA núm. 214, de 6.11.03).

2.2.2. Normas reguladoras de carácter específico.

1. Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE núm. 211, de 3.9.2005), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
2. IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía (BOJA núm. 36, de 23.2.2004).
3. Acuerdo de 18 de mayo de 2007 por el que se establece el Complemento de Productividad para la Mejora de la Calidad de los Servicios que presta el PAS (Personal de Administración y Servicios) de las Universidades Públicas de Andalucía.
4. Reglamentos de Régimen Interno de los Departamentos de la Universidad de Huelva.

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

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 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.

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).

Como usuarios/as específicos/as tienen derecho a:

1. Obtener información y asesoramiento acerca de los requisitos de uso y normas de los distintos servicios que se ofrecen.
2. Recibir apoyo técnico en labores de docencia práctica y/o de investigación.
3. Formular sugerencias para la mejora del servicio.
4. Presentar quejas ante cualquier disfunción en la prestación de los servicios.
5. Conocer la identidad de su interlocutor o interlocutora.

4. Sugerencias y reclamaciones.

Los/as usuarios/as de la Unidad Funcional podrán realizar sus sugerencias y reclamaciones a través de los siguientes canales:

Vía postal:

- Campus El Carmen: Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales; Facultad de Ciencias Experimentales, Campus de El Carmen, Despacho P3-N1-9; 21071; Huelva (Huelva).
- Campus La Rábida: Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales; Escuela Politécnica Superior, Pabellón Juan Grande Despacho 7349, Campus de La Rábida; 21819, Palos de la Frontera (Huelva).

Telefónicamente:

- Campus El Carmen: Teléfono 959 219 780 y fax 959 219 777.
- Campus La Rábida: Teléfono 959 217 349 y fax 959 217 304.

Buzón de Sugerencias, vía web: http://www.uhu.es/laboratorios_departamentos.

Correo electrónico: laboratorios_departamentos@uhu.es.

Las sugerencias y reclamaciones recibidas en la Unidad Funcional se remitirán por escrito al Equipo de Dirección del Departamento o Departamentos afectados, para su conocimiento y tramitación, si procede.

5. Direcciones y formas de acceso.

5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con la Unidad Funcional, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Campus de El Carmen:

- Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales; Facultad de Ciencias Experimentales, Campus de El Carmen, Despacho P3-N1-9; 21071, Huelva.
- Teléfono: 959 219 780 y fax: 959 219 777.

Campus de La Rábida:

- Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales; Escuela Politécnica Superior, Pabellón Juan Grande Despacho 7349, Campus de La Rábida; 21819, Palos de la Frontera (Huelva).

- Teléfono: 959 217 349 y fax: 959 217 304.

Vía web: http://www.uhu.es/laboratorios_departamentos.

Correo electrónico: laboratorios_departamentos@uhu.es.

O a través del Registro General de la Universidad: Registro General de la Universidad de Huelva; C/ Cantero Cuadrado, 6; 21071, Huelva.

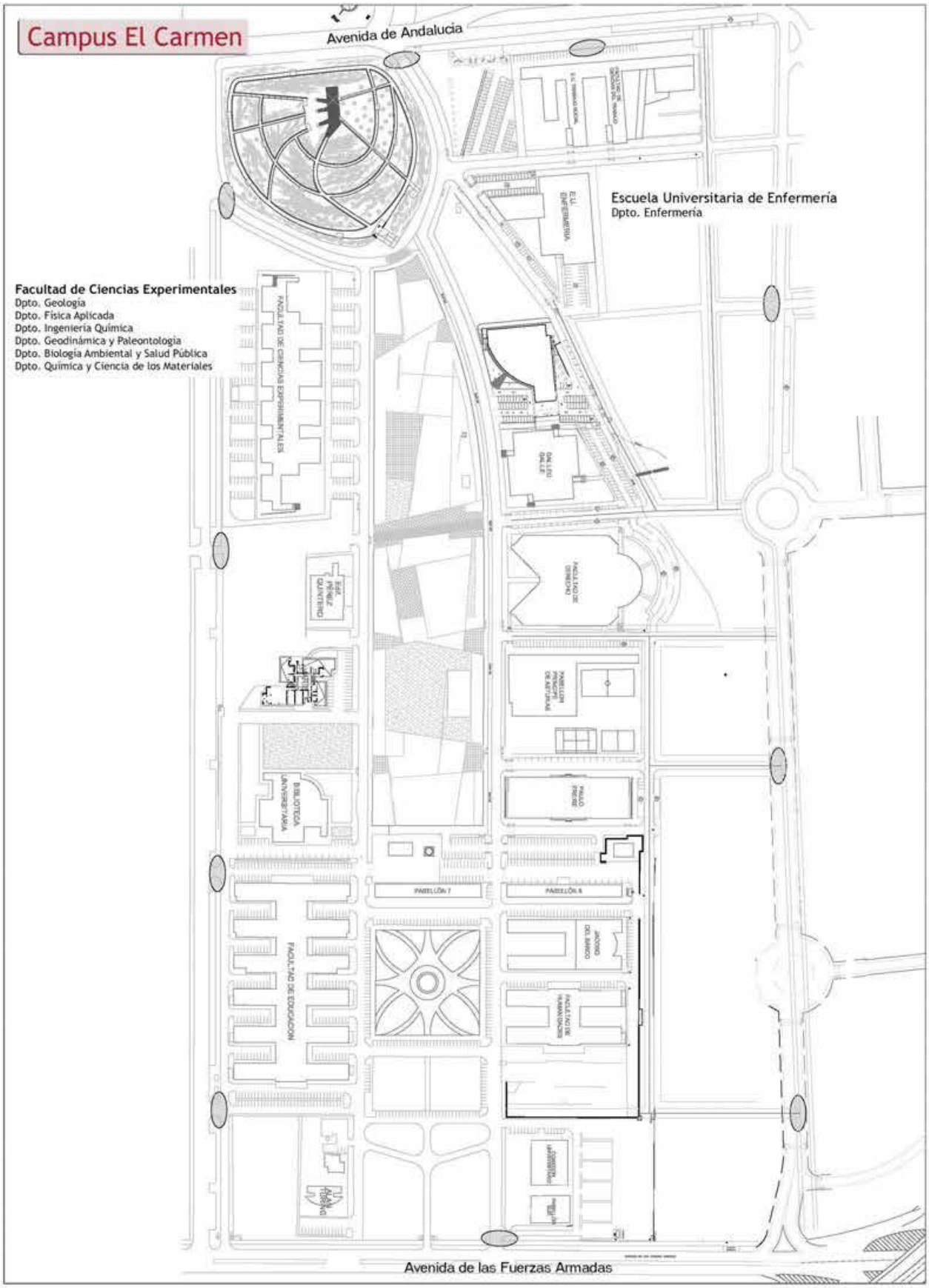
5.2. Formas de acceso y transporte.

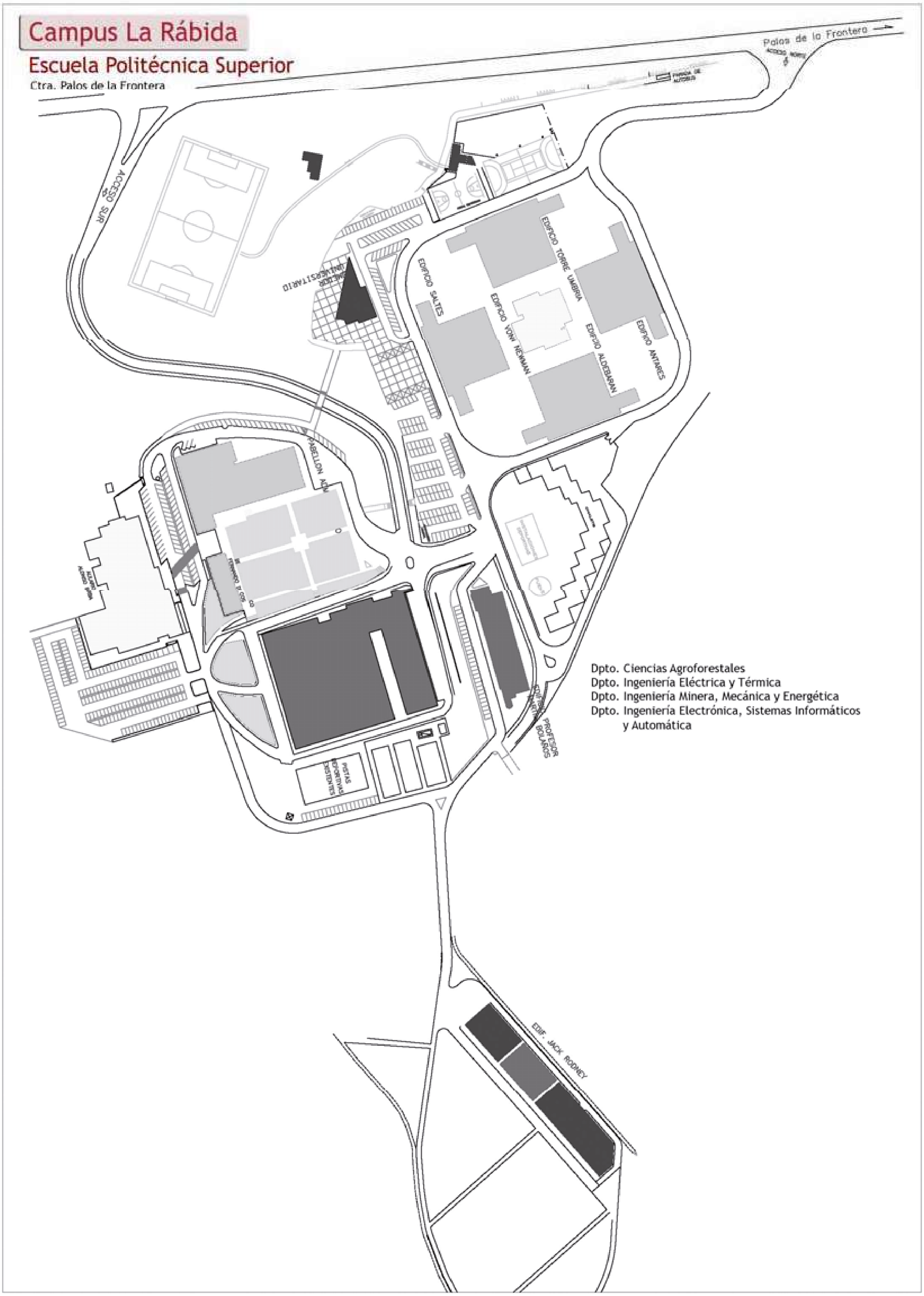
- La unidad está situada en las Facultades de Ciencias Experimentales y de Ciencias de la Salud en el Campus de El Carmen (Huelva) y en los siguientes edificios de la Escuela Politécnica Superior, en el Campus de La Rábida (Palos de la Frontera): Aldebarán, Catedrático Juan Grande, Martín Bolaños, Profesor Vicente Rodríguez Casado y Jack Rodney Harlan.

- Al Campus de El Carmen se puede acceder a través de las líneas de autobuses urbanos números 3, 4, 5 y 8.

- Al Campus de La Rábida se puede acceder por medio del transporte público de la empresa Damas, S.A. Los horarios se pueden consultar en http://www.damas-sa.es.

5.3. Planos de situación.




Campus La Rábida
Escuela Politécnica Superior
Ctra. Palos de la Frontera
Palos de la Frontera
ACCESO SUR
EDIFICIO TORRE UMBRIA
EDIFICIO SALTES
EDIFICIO VON NEWMAN
EDIFICIO ALDEBARAN
EDIFICIO ANTARES
PABELLON
EDIF. JACK RODNEY
PROFESOR BOLAÑOS
Dpto. Ciencias Agroforestales
Dpto. Ingeniería Eléctrica y Térmica
Dpto. Ingeniería Minera, Mecánica y Energética
Dpto. Ingeniería Electrónica, Sistemas Informáticos y Automática

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Preparar las prácticas programadas de laboratorio y/o campo con una efectividad de al menos el 80%.

2. Mantener una disponibilidad de colaboración en las prácticas programadas de laboratorio y/o campo, conforme al perfil del miembro de la unidad, de al menos un 80%.

3. Atender las solicitudes de asesoramiento y colaboración en tareas de apoyo a la investigación para su valoración.

4. Elevar las quejas o sugerencias producidas al Equipo de Dirección del Departamento afectado en el plazo máximo de 2 días laborables, para su conocimiento y tramitación, si procede.

2. Indicadores de calidad.

1. Porcentaje de efectividad en la preparación de las prácticas de laboratorio y/o campo.

2. Porcentaje de disponibilidad en la colaboración del desarrollo de las prácticas programadas de laboratorio y/o campo.

3. Número de solicitudes de asesoramiento y colaboración en las tareas de investigación.

4. Número de solicitudes de asesoramiento y colaboración en las tareas de apoyo a la investigación consideradas.

5. Porcentaje de quejas y/o sugerencias tramitadas dentro del plazo establecido.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario normal de atención al público, presencial y telefónicamente, será de 9,00 a 14,00 h para el turno de mañana, y de 15,00 a 19,00 h para el turno de tarde.

A través de correo electrónico (laboratorios_departamentos@uhu.es) o vía web: http://www.uhu.es/laboratorios_departamentos, de forma permanente.

Las medidas correctoras o de compensación se establecerán mediante acuerdo de la Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales junto con la Dirección del Departamento correspondiente y la persona usuaria afectada.

RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Infraestructura.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Infraestructura 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.

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Infraestructura 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 Infraestructura 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 DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Infraestructura de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria los medios de infraestructuras necesarios para el correcto desarrollo de su actividad docente, investigadora y de administración y servicios.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por el Servicio de Infraestructura a las personas usuarias. Como consecuencia, este Servicio adoptará 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 de Infraestructura.

El Servicio de Infraestructura es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Infraestructura y Servicios.

1.2. Misión del Servicio de Infraestructura.

El Servicio de Infraestructura, pertenece al Vicerrectorado de Infraestructura y Servicios, realiza el mantenimiento del medio físico de la Universidad, la adaptación, planificación y adecuación de los edificios a los usos requeridos dentro de unas líneas generales que marcan las normativas de obligado cumplimiento y el avance de las nuevas tecnologías.

1.3. Responsable de la Carta.

La persona titular del Vicerrectorado de Infraestructura y Servicios es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

1.4. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Infraestructura.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Infraestructura 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 siguientes medios:

- Buzón de Sugerencias, vía web: http://www.uhu.es/servicio.infraestructura.
- Correo Electrónico: servicio.infraestructura@uhu.es.
- Teléfono: 959 219 523 y Fax: 959 219 044.
- Dirección Postal: Servicio de Infraestructura; Campus Universitario de El Carmen. Avda. Tres de Marzo, s/n; 21071 Huelva (Huelva); y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que presta.

El Servicio de Infraestructura realiza los siguientes servicios:

1.º Asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones utilizadas por los/as usuarios/as, mediante programas de mantenimiento preventivo.

2.º Asegurar que las obras que requiere la Universidad, se desarrollen de acuerdo con el plazo, calidad e importe contratado.

3.º Reparar cualquier defecto o avería que se presente en la edificación e instalaciones, utilizadas por la Universidad.

4.º Supervisar las actuaciones de empresas externas, controlando su intervención para garantizar la seguridad y niveles de calidad exigibles, procurando no interferir en el normal desarrollo de la actividad universitaria.

5.º Informar y asesorar a los/as usuarios/as, sobre las actuaciones, indicando desde el punto de vista técnico su via-