

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Realizar el alta en la Plataforma de teleformación deseada, de todas aquellas asignaturas, Máster, Grado, Doctorados, Título de Expertos..., cuyos/as profesores/as están interesados/as en la virtualización de su materia en un plazo máximo de tres días.

2. Dar de alta como usuarios/as de las Plataformas Virtuales al personal de la comunidad universitaria que así nos lo solicite en un plazo máximo de tres días.

3. Impartir cursos sobre el uso de las Plataformas de teleformación al personal usuario.

4. Impartir cursos específicos de teleformación para Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS) a través del Campus Virtual.

5. Realizar y asistir a eventos y actividades relacionadas directamente con la mejora continua de la Universidad de Huelva.

2. Indicadores de calidad.

1. Porcentaje de solicitudes de altas de asignaturas para su virtualización realizadas en plazo.

2. Porcentaje de solicitudes de altas de usuarios/as de las Plataformas Virtuales realizadas en plazo.

3. Número de cursos de teleformación ofertados por curso académico.

4. Porcentaje de asistentes a los cursos de formación ofertados.

5. Número de eventos realizados.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario de atención al público, presencial y telefónicamente, es de lunes a viernes de 8,00 a 15,00 horas, y por correo electrónico de forma permanente.

RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Auditoría y Control Interno.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Auditoría y Control Interno 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 Auditoría y Control Interno 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 Auditoría y Control Interno 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 AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Auditoría y Control Interno de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por dicho Servicio.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por el Servicio de Auditoría y Control Interno 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 Auditoría y Control Interno.

El Servicio de Auditoría y Control Interno es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito a Gerencia.

1.2. Misión del Servicio de Auditoría y Control Interno.

La principal misión de la Unidad de Control Interno es la fiscalización de todos los actos, documentos y expedientes administrativos de los que se deriven derechos y obligaciones de contenido económico para la Universidad, conforme a las disposiciones vigentes y a las normas establecidas por la propia Universidad.

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 el Servicio de Auditoría y Control Interno.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Auditoría y Control Interno 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/auditoria_y_control_interno.

- Correo electrónico: control.interno@sc.uhu.es

- Teléfonos: 959 218 071-72-73/169. Fax: 959 218 045.

- Dirección postal: Servicio de Auditoría y Control Interno; C/ Dr. Cantero Cuadrado, 6, 1.ª planta, 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 Auditoría y Control Interno realiza los siguientes servicios:

1. Asesorar y orientar a nuestros/as usuarios/as en la tramitación de los gastos relacionados con la ejecución de su presupuesto según las Normas de Gestión del Gasto de la Universidad de Huelva.

2. Fiscalizar todos los justificantes del gasto de la Universidad de Huelva tanto los tramitados en pago directo como aquellos incluidos en cuentas justificativas.

3. Fiscalizar todos los contratos de investigación.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por el Servicio de Auditoría y Control Interno.

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 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 1496/2003, de 28 de noviembre (BOE de 29.11.2003), por el que se aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.

2. Decreto 149/1988, de 5 abril (BOJA de 10.6.1988), por el que se aprueba el Reglamento de Intervención de la Junta de Andalucía.

3. Decreto 104/2004, de 16 marzo (BOJA de 6.4.2004), por el que se modifica el Reglamento de la Intervención de la Junta de Andalucía.

4. Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 28 de abril de 2006 (BOJA núm. 16.5.2006), por la que aprueba la clasificación económica de Ingresos y Gastos del Presupuesto de las Universidades Públicas competencia de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

5. Normas de Ejecución del Presupuesto de la Universidad de Huelva, publicadas con el Presupuesto anual en la web de Gerencia. http://www.uhu.es/auditoria_y_control_interno/.

6. Normas de Gestión del Gasto de la Universidad de Huelva, publicadas con el Presupuesto anual y en la web del Servicio. http://www.uhu.es/auditoria_y_control_interno/.

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 298, de 14 de diciembre).

4. Sugerencias y reclamaciones.

La clientela interna y externa del Servicio de Auditoría y Control Interno podrán realizar sus quejas a través de:

- Buzón de sugerencias, vía web: http://www.uhu.es/auditoria_y_control_interno.

- Correo electrónico: control.interno@sc.uhu.es.

- Teléfonos: 959 218 071-72-73/169. Fax: 959 218 045.

- Dirección Postal: Servicio de Auditoría y Control Interno; C/ Dr. Cantero Cuadrado, 6, 1.ª planta, 21071 Huelva (Huelva), y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

La dirección del Servicio de Auditoría y Control Interno llevará el control de las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado, debiéndose notificar al interesado/a, en el plazo de 15 días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

5. Direcciones y formas de acceso.

5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con el Servicio de Auditoría y Control Interno, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

- Dirección Postal: Servicio de Auditoría y Control Interno, C/ Dr. Cantero Cuadrado, 6, 1.ª planta; 21071, Huelva (Huelva), y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

- Teléfonos: 959 218 071-72-73/169. Fax: 959 218 045.

- Vía web: http://www.uhu.es/auditoria_y_control_interno.

- Correo electrónico: control.interno@sc.uhu.es.

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

5.2. Formas de acceso y transporte.

El Servicio de Auditoría y Control Interno se encuentra situado en el Campus Universitario de Cantero Cuadrado, en la primera planta. A este campus se puede acceder a través de la línea 2 del transporte urbano.

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Conseguir que el grado de satisfacción de los/as usuarios/as sea igual o superior a 4 sobre 5.

2. Conseguir que el número de cuentas justificativas fiscalizadas devueltas por Tesorería sea 0.

3. Tramitar los contratos de investigación en un plazo máximo de 5 días.

2. Indicadores de calidad:

1. Índice de satisfacción de los/as usuarios/as.

2. Número de cuentas justificativas fiscalizadas devueltas.

3. Porcentaje de contratos de investigación cursados en el plazo establecido.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario de atención al público es de 10,00 a 13,00 h, de lunes a viernes.

Como medida compensatoria para la corrección de errores se adopta la reunión con los/as clientes para explicarles las medidas correctoras que van a llevarse a cabo en el servicio.

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

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Recursos Humanos 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 Recursos Humanos 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 Recursos Humanos 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 RECURSOS HUMANOS DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

PRÓLOGO

Esta Carta de Servicios 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.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por el Servicio de Recursos Humanos 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 Recursos Humanos. El Servicio de Recursos Humanos es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito a Gerencia.

1.2. Misión.

Es un Servicio de la Universidad de Huelva dedicado a gestionar los procesos administrativos relacionados con los/as empleados/as de la Institución, procurando la satisfacción de las demandas de los/as usuarios/as internos/as y externos/as y de las Unidades Administrativas, de acuerdo con la legislación vigente y las directrices marcadas por los Órganos de Gobierno y que cumple sus funciones con respeto, transparencia, lealtad institucional y responsabilidad social.

1.3. Responsable de la Carta.

La persona titular del cargo de Gerencia 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 Recursos Humanos.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Recursos Humanos 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 o canales de participación:

- Buzón de Sugerencias.

- Vía web: <http://www.uhu.es/rrhh>.

- Correo electrónico: recursos.humanos@sc.uhu.es.

- Teléfono: 959 218 102 y fax: 959 218 164.

- Dirección postal: Servicio de Recursos Humanos; C/ Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6, 1.ª planta (ala izqda.); 21071, Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que presta:

1. Planificación de los Recursos Humanos para la Ordenación Académica de la Universidad de Huelva (UHU): oferta de enseñanzas, plazas, asignaturas, grupos, catálogo de libre configuración, necesidades docentes, etc.

2. Configuración de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) hasta su aprobación y publicación.

3. Convocatorias de selección de personal de Profesorado y Personal de Administración y Servicios (PAS), al objeto de la ocupación de los puestos de trabajo.

4. Cursos destinados a la formación del Personal de Administración y Servicios.

5. Convocatorias de Ayudas del Fondo de Acción Social.

6. Procesos que afectan a la situación administrativa del personal de la UHU.

7. Retribuciones, Seguridad Social y otros sistemas de prevención social.

8. Difusión de la normativa de aplicación, diligencia de solicitudes, atención de las reclamaciones y sugerencias relacionadas con los Recursos Humanos de la UHU.

9. Asesoramiento y atención personalizada, expedición y emisión de certificados e informes.