

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.

R E S U E L V O

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.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

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.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por Recursos Humanos.

<http://www.uhu.es/rrhh/normativa.htm>.

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. Ley 30/1984, de 2 de agosto (BOE de 3.8.1984), de medidas para la Reforma de la Función Pública.

2. Ley 53/1984, de 26 de diciembre (BOE de 4.1.1985), de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.

3. Ley 70/1978, de 26 de diciembre (BOE de 10.1.79), de Reconocimiento de Servicios Previos en la Administración Pública.

4. Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año en curso.

5. Ley 40/1998, de 9 de diciembre, del IRPF y otras Normas Tributarias, rectificada por el R.D. Legislativo 3/2004, de 5 de marzo, y Reglamento de desarrollo.

6. Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre (BOE núm. 260, de 30.10.2007), por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

7. Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo (BOE de 29.3.1995), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

8. Real Decreto 1313/2007, de 5 de octubre (BOE de 8.10.2007), por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a cuerpos docentes universitarios.

9. Real Decreto 898/1985, de 30 de abril (BOE de 19.6.1985), sobre régimen del profesorado universitario.

10. Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

11. Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto (BOE de 9.9.1989), sobre retribuciones del profesorado.

12. Decreto 315/1964, de 7 de febrero (BOE de 15.2.1964), por el que se aprueba el Texto articulado de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado.

13. I Convenio Colectivo del Personal Docente e Investigador Laboral de las Universidades Andaluzas (BOJA de 9.5.2008).

14. IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía (BOJA de 30.6.1994).

15. Resolución de 2 de enero de 2008 (BOE de 3.1.2008), de la Secretaría de Estado de Hacienda y presupuestos, por la que se dictan instrucciones en relación con las nóminas de los funcionarios públicos.

16. Resolución de 17 de octubre de 2005, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se ordena publicar el IV Acuerdo de Formación Continua en las Adminis-

traciones Públicas (BOE de 19.11.2005), modificada por Resolución de 14 de noviembre de 2007 (BOE de 23.11.2007).

17. Acuerdos de Homologación del Personal de las Universidades Públicas de Andalucía.

18. Reglamento de la Universidad de Huelva para la selección de Personal Docente e Investigador Contratado.

19. Reglamento de Provisión de Puestos de Trabajo del Personal Funcionario de la Universidad de Huelva (BOJA de 19.5.2008).

20. Reglamento de Promoción Interna del Personal Laboral de la Universidad de Huelva.

21. Reglamento de Libre Configuración de la Universidad de Huelva.

22. Reglamento del Plan de Acción Social de la Universidad de Huelva.

23. Criterios para la elaboración del Plan de Organización Docente 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 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los/as usuarios/as del Servicio de Recursos Humanos tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas/os 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.

Como usuarios/as específicos/as tienen derecho a:

1. Recibir información sobre todo tipo de becas, convocatorias y ayudas. Recibir asesoramiento y ayuda en los trámites necesarios para la solicitud de las mismas.

2. Beneficiarse dentro del marco del Plan de Acción Social de la Universidad de Huelva de las ayudas y exenciones que les favorezcan.

3. En caso de usuario/a con discapacidad, a ser tratado/a con la especial deferencia y garantía en el tratamiento de sus datos personales, y favorecer la accesibilidad a los Servicios.

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.

Las personas clientes, tanto internas como externas, del Servicio de Recursos Humanos podrán realizar sus reclamaciones y sugerencias a través de:

- 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.

La dirección del Servicio de Recursos Humanos 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 Recursos Humanos, quienes utilicen sus servicios, como clientela interna/externa, podrán dirigirse a:

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

Dirección postal: C/ Dr. Cantero, núm. 6, Izda., 1.^a planta, 21071, Huelva.

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

Registro General: Registro General de la Universidad de Huelva; C/Dr. Cantero Cuadrado, 6; 21071 Huelva.

SERVICIO PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

Unidad de Planificación Docente.

Correo electrónico: planificacion.docente@sc.uhu.es.

Teléfonos: 959 218 123-8129.

Unidad de Aplicaciones Informáticas.

Correo electrónico: mbrazo@uhu.es.

Teléfono: 959 218 128.

Unidad de Gestión de Personal Docente.

Correo electrónico: gestion.personaldocente@sc.uhu.es

Teléfonos: 959 218 118-8121.

SERVICIO PERSONAL ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS, RETRIBUCIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

Unidad de Gestión del PAS.

Correo electrónico: seccion.pas@sc.uhu.es.

Teléfonos: 959 218 107-8109.

Unidad de Retribuciones y Seguridad Social.

Correo electrónico: lvaldes@uhu.es.

Teléfono: 959 218 111-8113.

Unidad de Aplicaciones Informáticas.

Correo electrónico: hominis@sc.uhu.es.

Teléfono: 959 218 158.

Unidad de Formación y Acción Social.

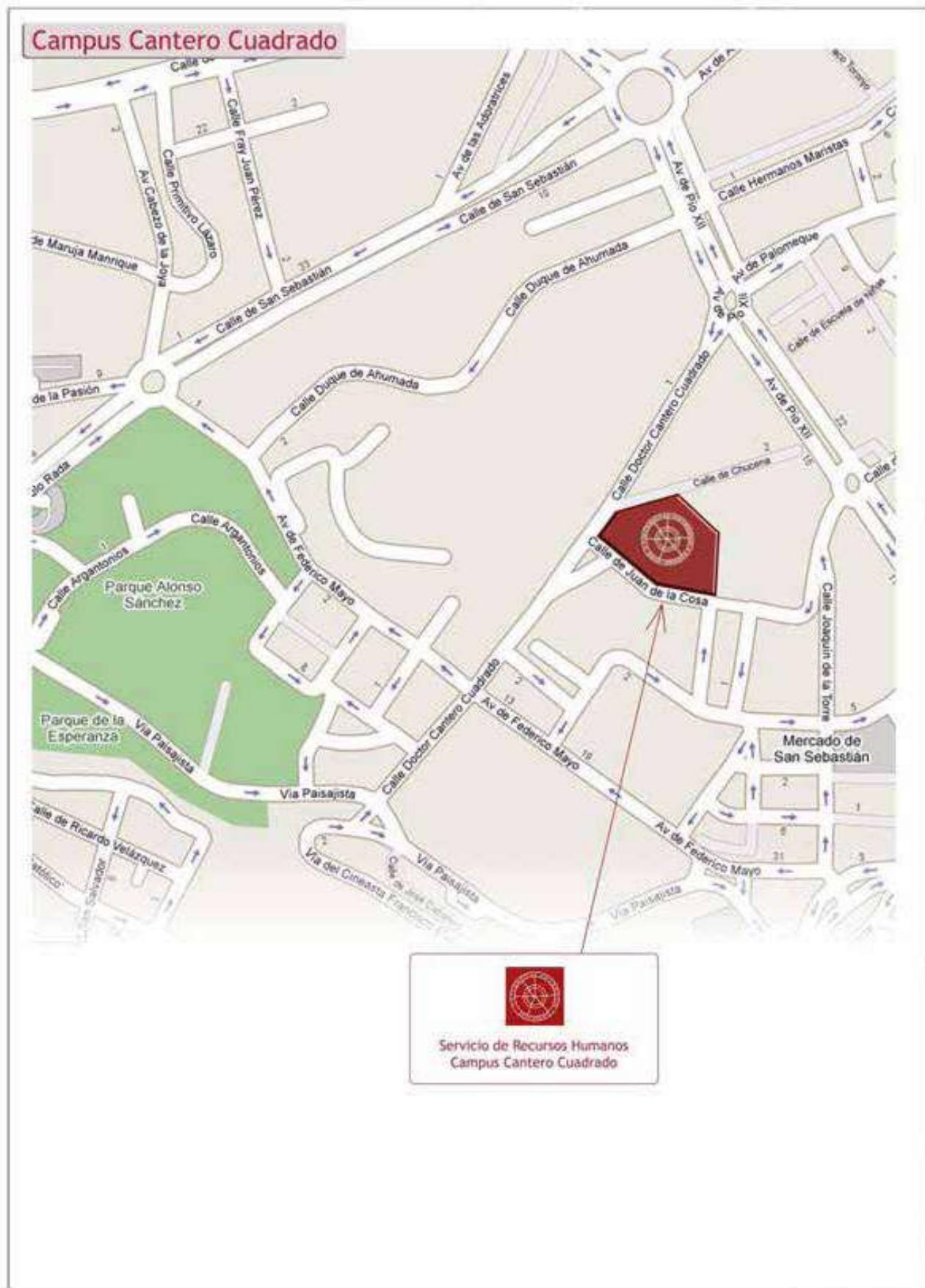
Correo electrónico: seccion.formacion@sc.uhu.es.

Teléfono: 959 218 079.

5.2. Formas de acceso y transporte.

Se encuentra ubicado en el ala izquierda, 1.^a planta, de los Servicios Centrales de la Universidad de Huelva, en el Campus de Cantero Cuadrado. Existe transporte público de autobuses urbanos en la línea 2.

5.3. Plano de situación.



B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Garantizar que la oferta académica anual se realice en la segunda quincena de julio, al inicio del proceso de matrícula y planificar los recursos docentes necesarios para el inicio del curso académico.

2. Difundir las convocatorias de selección, promoción, concursos a través de Web en el mismo momento de la publicación, así como asesoramiento en los trámites que nos sean solicitados.

3. Incluir en la web las resoluciones de las convocatorias en cada uno de los procesos, en un plazo de 24 horas.

4. Gestionar de modo ágil el Plan de Formación aprobado por la Comisión de Formación, para responder a las necesidades de actualización de conocimientos del PAS de la UHU a la finalización del año natural.

5. Convocar, difundir y resolver las ayudas de Acción Social de la UHU, así como asesoramiento en los trámites que nos sean solicitados, dentro de los plazos establecidos en cada una de las convocatorias.

6. Realizar un mantenimiento documental e informático de los expedientes del Personal Docente y de Administración y Servicios, en el plazo de máximo de cinco días desde que se origina la modificación.

7. Incorporar en nóminas todas las variaciones que se producen con anterioridad al día 22 de cada mes; gestionar las altas, bajas, variaciones y cotización mensual en los regímenes de la seguridad social correspondientes a los/as empleados/as de la UHU.

8. Remitir la orden de pago de la nómina a la entidad bancaria entre los días 23 y 24 de cada mes.

9. Asegurar que las aplicaciones informáticas y la Web del Servicio se encuentren actualizadas, realizando una revisión mensual.

10. Agilizar los mecanismos de solicitudes, expedir certificaciones en un plazo máximo de 15 días, facilitar en el menor tiempo posible la información requerida de forma telefónica y presencial. En el caso de no disponer en el acto de esta información o que la misma requiera de una actuación posterior por parte del empleado/a, se le facilitará por escrito, telefónica o telemáticamente.

2. Indicadores de calidad.

1. Número medio de días para resolver las reclamaciones sobre dedicación.

2. Número medio de días desde la aprobación del POD hasta la remisión de las resoluciones de renovación.

3. Tiempo medio desde la aprobación de la Convocatoria de plazas hasta la remisión a BOJA.

4. Número medio de días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes hasta la fecha de resolución de las listas provisionales de admitidos y excluidos

5. Número medio de días desde la publicación en BOE/BOJA de la lista de excluidos hasta su publicación en el tablón de anuncios de la lista definitiva de admitidos.

6. Número medio de días desde que la Comisión aprueba el Plan de Formación hasta que se hace público a todo el PAS.

7. Número medio de días desde la recepción de la propuesta de nombramiento como Profesor/a CDU hasta el envío del nombramiento a BOE/BOJA.

8. Número medio de días desde que finaliza el plazo de solicitud de las Ayudas de Acción Social hasta la publicación de la lista definitiva de adjudicatarios.

9. Número medio de días desde la publicación de la Adjudicación de plaza de Profesor/a Contratado/a hasta la formalización del expediente.

10. Número medio de días desde la formalización del contrato hasta la comunicación al interesado/a y órganos administrativos competentes

11. Número medio de días desde la toma de posesión hasta la comunicación al interesado/a y órganos administrativos competentes.

12. Número medio de días desde que la Comisión aprueba la selección de alumnos/as y se hace pública.

13. Tiempo medio transcurrido desde la entrega del acta de propuesta de provisión de plaza Profesor/a Contratado/a hasta la publicación de la adjudicación en los tablones de anuncio del Servicio.

14. Número medio de días desde la aprobación de la contratación de PAS laboral eventual hasta la formalización del contrato.

15. Porcentaje de nóminas abonadas correctamente en plazo establecido respecto al total de empleados/as.

16. Porcentaje de nóminas retroactivas respecto al total de empleados/as.

17. Número medio de días transcurridos desde la recepción de incidencia funcional hasta su subsanación.

18. Número medio de días transcurridos desde la solicitud de certificación, informes, estadísticas hasta la entrega a la persona solicitante.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

- El horario de atención al público es de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

- 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.).

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 Apoyo a los Departamentos.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Unidad Funcional de Apoyo a los Departamentos 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 de la Unidad Funcional de Apoyo a los Departamentos 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 Apoyo a los Departamentos 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.