

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 el 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.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO
A LOS DEPARTAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Apoyo a los Departamentos 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.

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

A) DATOS GENERALES

1. Datos identificativos.

1.1. Datos identificativos de la Unidad Funcional de Apoyo a los Departamentos.

La Unidad Funcional de Apoyo a los Departamentos es una Unidad de la Universidad de Huelva integrada por el personal administrativo adscrito a los Departamentos, dependientes orgánicamente de la persona titular de la Gerencia.

1.2. Misión de la Unidad Funcional de Apoyo a los Departamentos.

Dar soporte administrativo y técnico en el ámbito docente e investigador, trabajando bajo el principio de excelencia utilizando los recursos materiales disponibles para el eficiente funcionamiento del departamento, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los distintos usuarios y usuarias a los que presta sus servicios, dentro y fuera de la Universidad.

1.3. Responsable de la Carta.

La persona titular de la Gerencia de la Universidad de Huelva es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios, así como responsable último de la propia Unidad Funcional.

1.4. Formas de colaboración y participación con la Unidad Funcional de Apoyo a los Departamentos.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Funcional de Apoyo a los Departamentos 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 correo electrónico: qys.dp-tos@uhu.es.

- Correo electrónico: Individualizado por Departamentos (actualizado en <http://www.uhu.es/departamentos/departamentos.htm>).

- Teléfono: 959 218 000 y fax: 959 218 080.

- Dirección postal: Individualizada por Departamentos (actualizado en <http://www.uhu.es/departamentos/departamentos.htm>).

Las opiniones recibidas en el buzón común de la Unidad se remitirán a la Dirección del Departamento o Departamentos afectados, para su conocimiento. Los correos ordinarios y electrónicos individualizados por Departamento se remitirán al Secretario/a de cada Departamento.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que presta.

La Unidad Funcional de Apoyo a los Departamentos realiza, entre otros, los siguientes servicios:

1. Tramitar el presupuesto de gastos anual asignado al Departamento.

2. Cumplimentar y actualizar el Plan de Organización Docente departamental.

3. Tramitar propuestas y documentación relativas a la contratación del profesorado adscrito al Departamento.

4. Prestar apoyo administrativo a los Órganos Colegiados del Departamento.

5. Orientar a las personas usuarias y tramitar sus solicitudes.

6. Recibir, tramitar y dar salida a la documentación e información relativa al Departamento.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por la Unidad Funcional de Apoyo a los Departamentos.

2.2.1. Normas reguladoras de carácter general.

1. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre (BOE 307, de 24.12.2001), de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE 89, de 13.4.2007).

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

3. Ley 30/1992, de 26 de noviembre (BOE 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 298, de 14.12.1999), de Protección de Datos de Carácter Personal.

5. Ley 7/2007, de 12 de abril (BOE 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 214, de 6.11.03).

2.2.2. Normas reguladoras de carácter específico.

1. Reglamento de régimen interno de los Departamentos Universitarios, aprobado por acuerdo de la Junta de Gobierno de 22.9.00.

2. Normativa de Gestión del Gasto de la Universidad de Huelva, publicada con el Presupuesto Anual en www.uhu.es/auditoria_y_control_interno.

3. Criterios para la elaboración del Plan de Organización Docente de la Universidad de Huelva publicados en www.uhu.es/planificacion_personal_docente.

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. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten.

2. Atención directa y personalizada, obteniendo la información administrativa de manera eficaz y rápida.

3. Obtener una orientación positiva.

4. Identificar a las autoridades y al personal del servicio bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos en que sea parte.

5. Obtener copia con registro de Entrada, si así lo solicitan, de los documentos que presenten.

6. Tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/99, de 13 de diciembre (BOE 298, de 14.12.99).

7. Catálogo de derechos de los/as interesados/as recogido en la Ley 30/92, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4. Sugerencias y reclamaciones.

Quienes utilicen los servicios de la Unidad Funcional de Apoyo a los Departamentos podrán realizar sus quejas a través de:

- Buzón de sugerencias, vía correo electrónico: qys.dp-tos@uhu.es.

- Correo electrónico: Individualizado por Departamentos (actualizado en <http://www.uhu.es/departamentos/departamentos.htm>).

- Teléfono: 959 218 000 y fax: 959 218 080.

- Dirección Postal: Individualizada por Departamentos (actualizado en <http://www.uhu.es/departamentos/departamentos.htm>).

El/la responsable de la Unidad Funcional de Apoyo a los Departamentos, remitirá al personal adscrito al Departamento afectado las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado, debiendo éste notificar al interesado/a, en el plazo de quince días a partir de la recepción en el Departamento de la sugerencia/reclamación en cuestión, las actuaciones realizadas en relación con las quejas.

Se informará a la Dirección de los Departamentos afectados de las sugerencias/reclamaciones recibidas en el buzón común de la Unidad Funcional, así como las recibidas en los correos ordinarios y electrónicos individualizados del personal adscrito a los Departamentos.

5. Direcciones y formas de acceso.

5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

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

- Correo electrónico: Individualizado por Departamentos (actualizado en <http://www.uhu.es/departamentos/departamentos.htm>).

- Dirección postal: Individualizada por Departamentos (actualizado en <http://www.uhu.es/departamentos/departamentos.htm>).

- Teléfono: 959 218 000 y fax: 959 218 080.

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

5.2. Formas de acceso y transporte.

Los Departamentos universitarios se encuentran en cada uno de los centros de los distintos campus universitarios. El acceso a estos últimos es el siguiente:

Campus de El Carmen: Líneas 3,5 y 8 de autobuses urbanos.

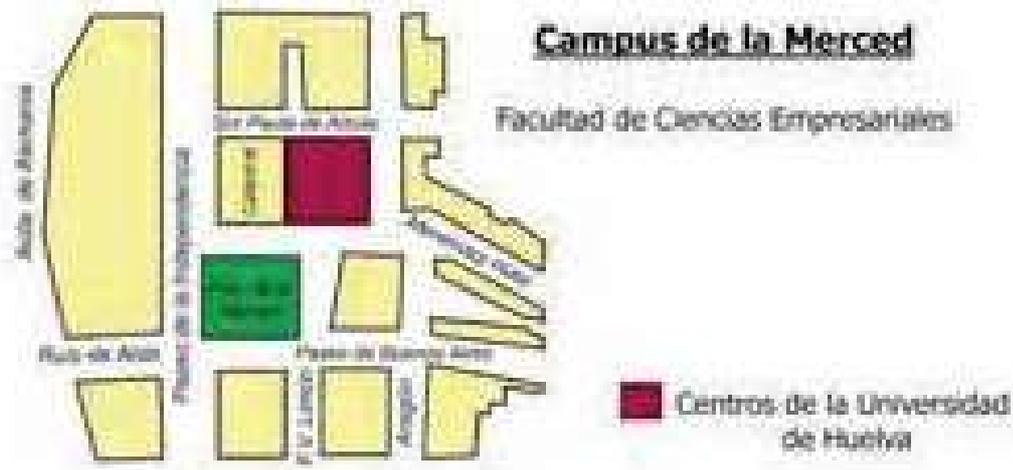
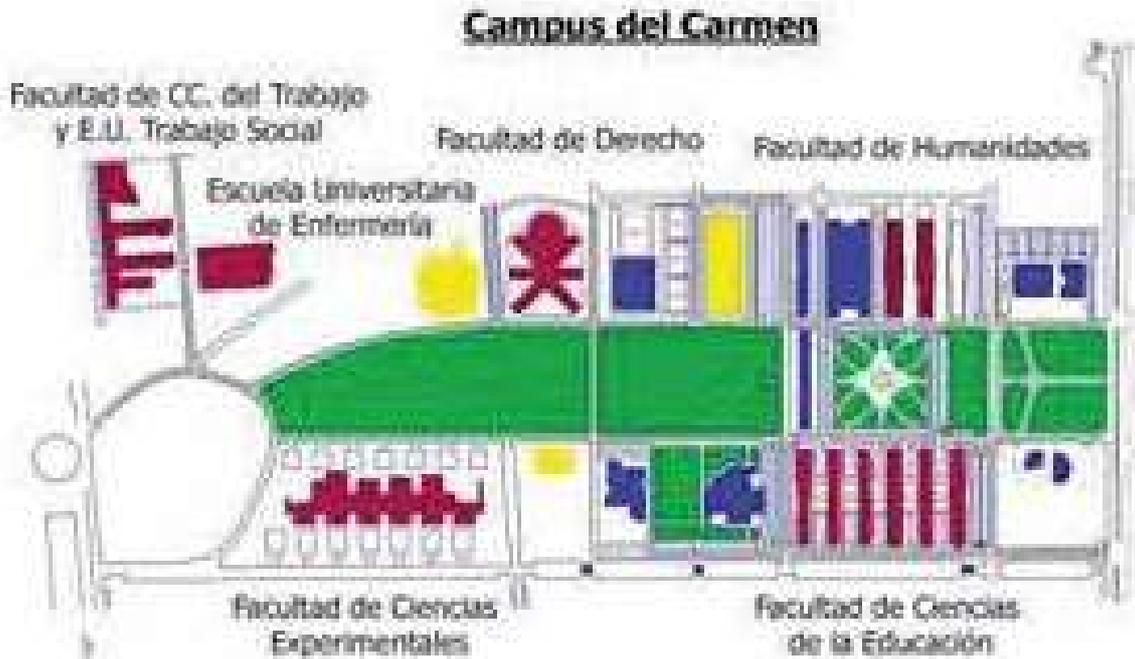
Campus de la Merced: Líneas 1,2 y 5 de autobuses urbanos.

Campus de La Rábida: Servicios de autobuses Damas, S.A. (Avda. Doctor Rubio s/n).

Tlfno.: 902 114 492. Más información en:

<http://www.uhu.es/sacu/informacion/transporte.htm>.

5.3. Planos de situación.



B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Entrega semestral del estado de cuentas de las unidades de gasto del Departamento al responsable de las mismas.

2. Registro de facturas en el sistema informático UXXI/EC en un plazo no superior a quince días, a partir de la recepción de las mismas.

3. Grabación, en diez días, de la información del Plan de Organización Docente mediante el sistema informático UXXI/ACE, de acuerdo con las directrices aprobadas en Consejo de Departamento.

4. Actualización, en el plazo de quince días, del Plan de Organización Docente, derivada de las contrataciones de profesorado, a partir de la aprobación por el órgano competente.

5. Recepción, tramitación y remisión de la documentación a los órganos competentes, alcanzando una valoración de 3 o superior, en las preguntas específicas de la encuesta de satisfacción.

6. Dar respuesta válida al 100% de las peticiones de las personas usuarias.

7. Recepción, registro y remisión de la documentación, así como su comunicación a los órganos competentes del Departamento, en un plazo de dos días.

2. Indicadores de calidad.

1. Porcentaje de estado de cuentas de las unidades de gasto del Departamento entregados en plazo.

2. Porcentaje de facturas registradas en plazo en el sistema informático.

3. Grabación de la información del Plan de Organización Docente del Departamento, en un plazo de diez días, a partir de la aprobación por el órgano competente.

4. Grabación de la información en el Plan de Organización Docente de las contrataciones de profesorado en un plazo de quince días, a partir de la aprobación por el órgano competente.

5. Valoración de los resultados de las preguntas específicas de las encuestas.

6. Porcentaje de respuestas válidas a las peticiones de las personas usuarias.

7. Agilidad en la gestión administrativa.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

Horario presencial de atención al público de 9 a 14 horas. Mediante teléfono y correo electrónico en los números y direcciones individualizadas por Departamentos, disponibles en: <http://www.uhu.es/departamentos/departamentos.htm>.

RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) 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 la OTRI.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por la OTRI 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 de la OTRI

La OTRI es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Investigación.

1.2. Misión de la OTRI.

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) es el instrumento de la Universidad de Huelva que fomenta y facilita la colaboración en actividades de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) entre sus grupos de investigación y el tejido empresarial, para una transferencia efectiva de la tecnología y el conocimiento. La misión de la OTRI es difundir los resultados de investigación generados por los grupos de investigación al entorno empresarial, de manera que las empresas e instituciones puedan incorporar los avances científicos generados en la Universidad a sus productos, procesos y servicios.

1.3. Responsable de la Carta.

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

1.4. Formas de colaboración y participación con la OTRI.

Las personas usuarias de los servicios que presta la OTRI 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: www.uhu.es/otri.

- Correo Electrónico: otri@uhu.es.

- Teléfono: 959 219 032 y fax: 959 219 371.

- Dirección postal: OTRI; Edificio Marie Curie, 1 planta. Campus El Carmen; 21071 Huelva (Huelva); y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que presta.

La OTRI realiza los siguientes servicios: