

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Tramitar la totalidad de contratos art. 83 solicitados e incrementar anualmente su número en un 5%.

2. Lograr incrementar el importe anual contratado via art. 83 en un 10%.

3. Tramitar la totalidad de convenios de investigación solicitados e incrementar anualmente su número en un 5%.

4. Lograr incrementar el importe anual acordado en los convenios de investigación en un 10%.

5. Tramitar la totalidad de proyectos europeos solicitados e incrementar anualmente el número de proyectos concedidos en un 5%.

6. Lograr incrementar el importe anual concedido en los proyectos europeos en un 10%.

7. Tramitar la totalidad de patentes solicitados e incrementar anualmente su número en un 20%.

8. Tramitar la totalidad de solicitudes de creación de empresas spin-off e incrementar anualmente su número en un 20%.

9. Tramitar la totalidad de contratos laborales solicitados e incrementar anualmente su número en un 5%.

10. Tramitar la totalidad de solicitudes de nombramientos de becarios/as recibidas e incrementar anualmente su número en un 5%.

2. Indicadores de calidad.

1. Incremento anual en el número de contratos autorizados.

2. Incremento anual en el importe contratado.

3. Incremento anual en el número de convenios firmados.

4. Incremento anual en el número de proyectos europeos concedidos.

5. Incremento anual en el importe concedido en proyectos europeos de investigación.

6. Incremento anual en el importe conveniado.

7. Incremento anual en el número de patentes solicitadas a la Oficina Española de Patentes y Marcas.

8. Incremento anual en el número de empresas spin-off creadas.

9. Incremento anual en el número de contratos laborales realizados.

10. Incremento anual en el número de nombramientos de becarios/as.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario es:

- Horario de invierno (del 16 de septiembre al 15 de junio): De 8,00 a 15,00 h de lunes a viernes.

- Horario de verano (del 16 de junio al 15 de septiembre): De 9,00 a 14,00 h de lunes a viernes.

RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Área de Promoción Cultural.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Área de Promoción Cultural 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 Área de Promoción Cultural 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 Área de Promoción Cultural 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 ÁREA DE PROMOCIÓN CULTURAL DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Área de Promoción Cultural 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 Área.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por el Área de Promoción Cultural 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 adscrito a ella.

A) DATOS GENERALES

1. Datos identificativos.

1.1. Datos identificativos del Área de Promoción Cultural.

El Área de Promoción Cultural está adscrita al Vicerrectorado de Extensión Universitaria de la Universidad de Huelva.

1.2. Misión del Área de Promoción Cultural.

El Área de Promoción Cultural, mediante la organización de cursos de extensión universitaria y actividades culturales, es el promotor de la creación, difusión del pensamiento y acceso a la cultura de la comunidad universitaria y de la sociedad en su conjunto, con la finalidad de contribuir a la formación integral de los estudiantes universitarios en su proceso de formación permanente y al enriquecimiento cultural de su entorno.

1.3. Responsable de la Carta.

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

1.4. Formas de colaboración y participación con el Área de Promoción Cultural.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Área de Promoción Cultural, 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/pcultural.

- Correo electrónico: cultura@uhu.es.

- Teléfono: 959 218 060 y fax: 959 218 139.

- Dirección postal: Área de Promoción Cultural; Dr. Cantero Cuadrado, 6; 21071 Huelva (Huelva); y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que presta.

El Área de Promoción Cultural realiza los siguientes servicios:

1. Ofertar actividades culturales y de ocio (exposiciones, música, teatro, imagen, danza, certámenes culturales, etc.), tanto de producción propia como ajena.

2. Ofertar cursos de Extensión Universitaria y de Catálogo de Libre Configuración de la Universidad de Huelva, así como convocar ayudas de Extensión Universitaria destinadas a Congresos, Seminarios, Jornadas, Cursos y actividades similares.

3. Difundir de forma efectiva la información en materias de su competencia entre el alumnado y la sociedad onubense, mediante cartelería, folletos, sms y correo electrónico.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por el Área de Promoción Cultural.

1. Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (Ley 15/1999, de 13 de diciembre, BOE núm. 298, de 14.12.1999).

2. Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre (BOE de 24.12.2001).

3. Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE núm. 89, de 13.4.2007).

4. Ley Andaluza de Universidades 15/2003, de 22 de diciembre (BOJA núm. 251, de 31.12.2003).

5. Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE núm. 162, de 8.7.2006).

6. 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 6.11.2003).

7. Normativa Reguladora de los Cursos de Extensión Universitaria (aprobada en Junta de Gobierno de 24 de mayo de 2000).

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 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 14.12).

4. Sugerencias y reclamaciones.

Quienes utilicen los servicios del Área de Promoción Cultural podrán realizar sus quejas a través de:

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

- Correo electrónico: cultura@uhu.es.

- Teléfonos: 959 218 060/959 218 061/959 218 164/959 218 166 y fax: 959 218 139.

- Dirección postal: Área de Promoción Cultural; C/ Dr. Cantero Cuadrado, 6; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

La dirección del Área de Promoción Cultural 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 quince 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 Área de Promoción Cultural, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección postal: Área de Promoción Cultural; C/ Dr. Cantero Cuadrado, 6; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

- Teléfono: 959 218 060 y fax: 959 218 139.

- Vía web: www.uhu.es/pcultural.

- Correo electrónico: cultura@uhu.es.

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

5.2. Formas de acceso y transporte.

1. Autobús Emtusa. Línea 2. Parada: Las Torres.

2. Nos encontramos en el edificio central del Campus del Rectorado de la UHU (edificio de la izquierda). Planta baja.

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Ofrecer a la Comunidad Universitaria y a la sociedad un programa anual de actividades de Extensión Universitaria.

2. Publicar en la primera quincena de los meses de octubre, enero y abril (en formato impreso y electrónico) la Agenda Cultural de Extensión Universitaria en la que se detallan las actividades y convocatorias previstas.

3. Comunicar, con al menos un día de antelación y a través de correo electrónico y envío por SMS a la lista de distribución propia, los datos básicos de las actividades inminentes.

4. Difundir las actividades del Servicio en el ámbito andaluz a través de las páginas web www.uhu.es/pcultural y www.diezencultura.es.

5. Publicar en julio de cada año en la web www.uhu.es/pcultural la Memoria del Servicio en la que se detallan las actividades y programas y su grado de seguimiento.

6. Conseguir una puntuación de al menos 5 sobre 10 en las encuestas de satisfacción de los usuarios respecto a la valoración global del servicio.

7. Entregar al interesado/a las certificaciones de actividades realizadas en un plazo máximo de quince días desde la emisión del acta correspondiente por parte del coordinador/a o monitor/a de la actividad.

2. Indicadores de calidad.

1. Porcentaje de cumplimiento y realización de las actividades previstas.

2. Número de agendas publicadas en día 10 de los meses activos (octubre/enero/abril).

3. Número de SMS remitidos, con un día de antelación, en relación al total de actividades ofertadas.

4. Días de incumplimiento (en su caso) en la publicación de la Memoria Anual de Actividades Culturales, contando a partir del día 30 de julio.

5. Comparativa del indicador de grado de satisfacción del usuario/a en las actividades formativas del Vicerrectorado en los dos últimos años.

6. Porcentaje de actividades culturales de las organizadas que han sido colgadas en la web www.uhu.es/pcultural al menos dos días antes de su celebración.

7. Porcentaje de certificaciones de actividades realizadas entregadas al alumno/a en los quince días posteriores a la fecha de emisión del acta.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario es:

Presencial y telefónicamente: De lunes a viernes laborales, de 8 a 15 horas.

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 Publicaciones.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Publicaciones 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 Publicaciones 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 Publicaciones 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 PUBLICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Publicaciones 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.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por el Servicio de Publicaciones 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 Publicaciones.

El Servicio de Publicaciones es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Extensión Universitaria.

1.2. Misión.

El Servicio de Publicaciones tiene como misión: publicar y difundir los trabajos de la comunidad investigadora, especialmente los propios de la Universidad de Huelva, así como otros textos de interés cultural atendiendo a criterios de calidad y excelencia científica e intelectual.

1.3. Responsable de la Carta.

La persona titular del Vicerrectorado de Extensión Universitaria 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 Publicaciones.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Publicaciones 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/publicaciones/buzon.php>.

- Correo Electrónico: aldino@uhu.es.

- Teléfono: 959 219 327 y Fax: 959 219 425.

- Dirección Postal: Servicio de Publicaciones; Edificio Marie Curie 1ª planta; Avda. Tres de Marzo, s/n. Campus del Carmen; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que presta.

1. Editar en soportes físicos (tradicionales u ópticos), así como en redes de información las publicaciones aprobadas.