

## B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

## 1. Compromisos de calidad.

El Servicio de Innovación Docente prestará los servicios recogidos en esta Carta, conforme a los siguientes compromisos de calidad que persiguen la adecuación de la función docente a los requerimientos del Espacio Europeo Superior de Educación:

1.1. Publicar la oferta total de la formación del profesorado universitario en el mes de octubre en ámbitos tales como la docencia e investigación educativa.

1.2. Publicar y difundir cada acción formativa al menos 15 días antes de la celebración de la misma.

1.3. Incrementar el número de profesores/as participantes en activo en acciones formativas relacionadas con las nuevas metodologías docentes centradas en el papel activo de los/as estudiantes.

1.4. Motivar prácticas docentes que impliquen mejoras del aprendizaje anualmente.

1.5. Expedir certificados de asistencia a las acciones formativas en un plazo máximo de un mes a partir de la finalización de las mismas.

1.6. Incrementar el número de profesores/as participantes en la formación lingüística y pedagógica para la docencia en inglés en un 2%.

1.7. Impulsar la integración de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TICs) para desarrollar nuevos entornos de aprendizaje con un incremento de profesores/as participantes en un 2%.

## 2. Indicadores de calidad.

2.1. Fecha de publicación del Plan de Actualización Docente.

2.2. Porcentaje de acciones formativas publicadas y difundidas en el plazo establecido.

2.3. Incremento de participantes en las convocatorias de programas formativos.

2.4. Porcentaje de convocatorias de Proyectos de Innovación Docente e Investigación Educativa publicadas en el mes de septiembre.

2.5. Porcentaje de certificados de asistencia expedidos en el plazo establecido.

2.6. Incremento porcentual del número de profesores/as participantes en actividades relacionadas con la docencia en inglés.

2.7. Incremento porcentual del número de profesores/as participantes en actividades relacionadas con la docencia en nuevas tecnologías.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

1. Canales de difusión y horarios de atención a la persona usuaria.

Canales de difusión: [http://www.uhu.es/innovacion\\_docente/](http://www.uhu.es/innovacion_docente/).

Horarios oficiales: Desde las 8,00 hasta las 15,00 h laborables.

## 2. Medidas de compensación.

En aquellos casos en los que se incurra en el no cumplimiento de los compromisos adquiridos tal y como se establecen en esta Carta de Servicio, se proponen como medidas de compensación, las siguientes:

- Reunión o encuentro de la organización con los/as clientes, para explicarles las medidas correctoras/compensatorias que van a llevarse a cabo a corto plazo en el Servicio.

- Documento explicativo con las indicaciones y las medidas adoptadas para corregir las deficiencias en el servicio prestado.

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

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Relaciones Internacionales 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 Relaciones Internacionales 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 Relaciones Internacionales 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 RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

## PRÓLOGO

Esta Carta de Servicios nace con el propósito de facilitar información de los mismos, así como, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

La Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por el Servicio de Relaciones Internacionales 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 él.

## A) DATOS GENERALES

1. Datos identificativos del Servicio de Relaciones Internacionales.

## 1.1. Datos identificativos.

Es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales.

## 1.2. Misión del Servicio.

La misión fundamental es promover la participación de los distintos sectores de la Universidad de Huelva en redes de cooperación y movilidad internacional. Esto se hace mediante la gestión de diversos programas de movilidad con un firme compromiso de asesoramiento integral, de tramitación de documentación y de liquidación de ayudas en el ejercicio económico.

## 1.3. Responsable de la Carta.

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

## 1.4. Formas de colaboración y participación.

Las personas usuarias 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 de los servicios que ofrecemos empleando los siguientes medios:

- Buzón de Sugerencias, vía web: [www.uhu.es/sric/](http://www.uhu.es/sric/).
- Correo electrónico: [drinter@uhu.es](mailto:drinter@uhu.es).
- Teléfonos: +34 959 219 494/169/358. Fax: +34 959 219 359.

- Dirección Postal: Servicio de Relaciones Internacionales; Avda. Tres de Marzo, s/n, Pabellón 8 (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:

1. Promocionar redes de movilidad y cooperación internacional.

2. Gestionar los programas de movilidad internacional de:

- Estudiantes.
- Profesorado con fines de docencia y/o monitorización.
- Personal docente y no docente con fines de formación.

3. Gestionar dobles títulos internacionales.

4. Dar soporte a los distintos proyectos e iniciativas de cooperación internacional a la comunidad universitaria (Programas intensivos, Erasmus Mundus, Proyectos de Cooperación Interuniversitaria, Movilidad de Investigación...).

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por el Servicio de Relaciones Internacionales:

- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre (BOE de 24.12.01), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE de 13.4.07).

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

- 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 de 214, de 6.11.03).

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE 298, de 14 de diciembre).

- Normativa de la Universidad de Huelva sobre Movilidad Estudiantil en el Marco de Programas y Convenios Nacionales e Internacionales (aprobada en reunión de Consejo de Gobierno el 18 de febrero de 2003).

- Norma UNE EN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de Calidad.

### 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.

Se podrán realizar a través de:

- Buzón de Sugerencias, vía web: [www.uhu.es/sric/](http://www.uhu.es/sric/).
- Correo electrónico: [drinter@uhu.es](mailto:drinter@uhu.es).
- Teléfonos: +34 959 219 494/169/358. Fax: +34 959 219 359.

- Dirección Postal: Servicio de Relaciones Internacionales, Avda. Tres de Marzo, s/n. Pabellón 8 (Campus El Carmen), 21071, Huelva (Huelva), y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

La dirección del Servicio de Relaciones Internacionales 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 Servicio de Relaciones Internacionales podrán dirigirse a:

- Dirección Postal: Servicio de Relaciones Internacionales, Avda. Tres de Marzo, s/n, Pabellón 8 (Campus El Carmen), 21071, Huelva (Huelva), y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

- Teléfonos: +34 959 219 494/169/358. Fax: +34 959 219 359.

- Vía web: [www.uhu.es/sric/](http://www.uhu.es/sric/).

- Correo electrónico: [drinter@uhu.es](mailto:drinter@uhu.es).

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

#### 5.2. Formas de acceso y transporte.

Transporte público de autobuses urbanos en las líneas 5 y 8.



## 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.

## RESUELVO

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.

## ANEXO

### CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD FUNCIONAL DE LABORATORIOS DEPARTAMENTALES DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

## PRÓLOGO

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-