

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.
 1. Preparar las prácticas programadas de laboratorio y/o campo con una efectividad de al menos el 80%.
 2. Mantener una disponibilidad de colaboración en las prácticas programadas de laboratorio y/o campo, conforme al perfil del miembro de la unidad, de al menos un 80%.
 3. Atender las solicitudes de asesoramiento y colaboración en tareas de apoyo a la investigación para su valoración.
 4. Elevar las quejas o sugerencias producidas al Equipo de Dirección del Departamento afectado en el plazo máximo de 2 días laborables, para su conocimiento y tramitación, si procede.
2. Indicadores de calidad.
 1. Porcentaje de efectividad en la preparación de las prácticas de laboratorio y/o campo.
 2. Porcentaje de disponibilidad en la colaboración del desarrollo de las prácticas programadas de laboratorio y/o campo.
 3. Número de solicitudes de asesoramiento y colaboración en las tareas de investigación.
 4. Número de solicitudes de asesoramiento y colaboración en las tareas de apoyo a la investigación consideradas.
 5. Porcentaje de quejas y/o sugerencias tramitadas dentro del plazo establecido.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario normal de atención al público, presencial y telefónicamente, será de 9,00 a 14,00 h para el turno de mañana, y de 15,00 a 19,00 h para el turno de tarde.

A través de correo electrónico (laboratorios_departamentos@uhu.es) o vía web: http://www.uhu.es/laboratorios_departamentos, de forma permanente.

Las medidas correctoras o de compensación se establecerán mediante acuerdo de la Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales junto con la Dirección del Departamento correspondiente y la persona usuaria afectada.

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

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Infraestructura 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 Infraestructura 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 Infraestructura 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 INFRAESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Infraestructura de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria los medios de infraestructuras necesarios para el correcto desarrollo de su actividad docente, investigadora y de administración y servicios.

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

El Servicio de Infraestructura es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Infraestructura y Servicios.
 - 1.2. Misión del Servicio de Infraestructura.

El Servicio de Infraestructura, pertenece al Vicerrectorado de Infraestructura y Servicios, realiza el mantenimiento del medio físico de la Universidad, la adaptación, planificación y adecuación de los edificios a los usos requeridos dentro de unas líneas generales que marcan las normativas de obligado cumplimiento y el avance de las nuevas tecnologías.
 - 1.3. Responsable de la Carta.

La persona titular del Vicerrectorado de Infraestructura y Servicios 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 Infraestructura.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Infraestructura 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/servicio.infraestructura>.
 - Correo Electrónico: servicio.infraestructura@uhu.es.
 - Teléfono: 959 219 523 y Fax: 959 219 044.
 - Dirección Postal: Servicio de Infraestructura; Campus Universitario de El Carmen. Avda. Tres de Marzo, s/n; 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 Infraestructura realiza los siguientes servicios:

- 1.º Asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones utilizadas por los/as usuarios/as, mediante programas de mantenimiento preventivo.
- 2.º Asegurar que las obras que requiere la Universidad, se desarrollen de acuerdo con el plazo, calidad e importe contratado.
- 3.º Reparar cualquier defecto o avería que se presente en la edificación e instalaciones, utilizadas por la Universidad.
- 4.º Supervisar las actuaciones de empresas externas, controlando su intervención para garantizar la seguridad y niveles de calidad exigibles, procurando no interferir en el normal desarrollo de la actividad universitaria.
- 5.º Informar y asesorar a los/as usuarios/as, sobre las actuaciones, indicando desde el punto de vista técnico su via-

bilidad, evaluando las dificultades de su mantenimiento y elaborando para ello los documentos técnicos que se requieran.

6.º Elaborar y mantener actualizada la documentación gráfica, datos de espacios y usos, de todas las instalaciones, para disposición de los miembros de la comunidad universitaria.

7.º Atender las peticiones de equipamiento de los espacios universitarios realizadas por los/as usuarios/as.

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

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

- 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 13.4.2007).

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27.12.1992).

- Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995, de 8 de noviembre de 1995 (BOE de 10.11.1995).

- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación (BOE de 6.11.1999).

- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público. (BOE núm. 261, de 31.10.2007).

- Ley Andaluza de Universidades 15/2003, de 22 de diciembre (BOJA núm. 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 núm. 214, de 6.11.03).

- Reglamentos y Normas técnicas de Obligado cumplimiento.

- Código Técnico de la Edificación. R.D. 314/2006, de 17.3.2006.

- Normas Técnicas para la Accesibilidad y Eliminación de barreras arquitectónicas urbanísticas y en el transporte de Andalucía.

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 núm. 298, de 14 de diciembre).

Como usuarios/as específicos/as tienen derecho a:

1. Disponer de espacios e instalaciones en buenas condiciones de uso.

2. Disfrutar de una infraestructura adecuada a las necesidades de la comunidad universitaria.

4. Sugerencias y reclamaciones.

Los/as usuarios/as del Servicio de Infraestructura podrán realizar sus quejas a través de:

- Buzón de sugerencias, vía web: <http://www.uhu.es/servicio.infraestructura>.

- Correo electrónico: servicio.infraestructura@uhu.es.

- Teléfono: 959 219 523 y fax: 959 219 044.

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

La dirección del Servicio de Infraestructura 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 Infraestructura, las personas interesadas podrán dirigirse a:

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

- Teléfono: 959 219 523 y fax: 959 219 044.

- Vía web: <http://www.uhu.es/servicio.infraestructura>.

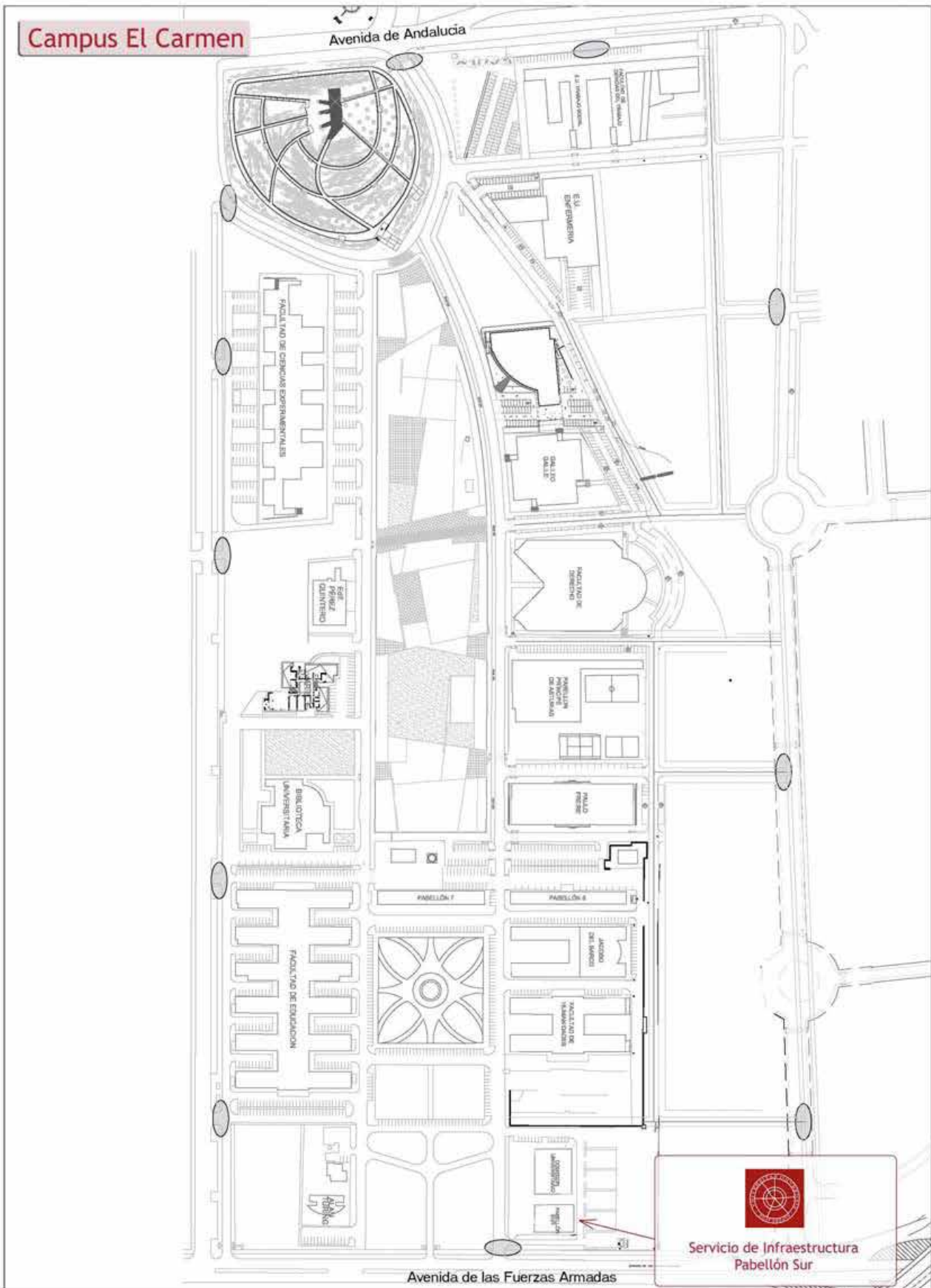
- Correo electrónico: servicio.infraestructura@uhu.es.

- 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.

El Servicio de Infraestructura está situado en el Campus Universitario El Carmen. Existe transporte público de autobuses urbanos para acceder a dicho campus, líneas 3 y 5. Está ubicado en la entrada por la Avda. de las Fuerzas Armadas, junto al comedor universitario.

5.3. Plano de situación.



B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1.º Realizar todos los programas preventivos de las instalaciones en uso.

2.º Coordinar, planificar y velar por el cumplimiento de plazos y presupuesto de las actuaciones de obras en el 100%.

3.º Atender el 100% de las peticiones y averías.

4.º Controlar el 100% de las actuaciones de las empresas externas.

5.º Mantener informado a todos los/as solicitantes sobre el estado de su petición.

6.º Elaborar el 100% de los documentos técnicos en materia de obras, equipamiento y mantenimiento requeridos por la comunidad universitaria, cuya competencia corresponda a este Servicio.

7.º Mantener actualizada la documentación gráfica, datos de espacios y usos de las instalaciones universitarias.

8.º Atender el 100% de las peticiones de equipamiento.

9.º Responder el 100% de las sugerencias y reclamaciones, debiéndose notificar al interesado/a, en el plazo de 15 días.

2. Indicadores de calidad.

1.º Número de revisiones periódicas realizadas.

2.º Porcentaje de actuaciones de obras que cumplen plazos.

3.º Porcentaje de actuaciones de obras que cumplen presupuesto.

4.º Porcentaje de peticiones y averías finalizadas en relación a las recibidas.

5.º Número de actuaciones por empresas.

6.º Porcentaje de actuaciones informadas al usuario/a en su inicio y finalización.

7.º Porcentaje de documentos técnicos elaborados en relación a los requeridos.

8.º Número de actualizaciones de documentación gráfica, datos de espacios y usos realizados.

9.º Porcentaje de peticiones de equipamiento atendidas.

10.º Porcentaje de sugerencias y reclamaciones respondidas y notificadas en el plazo de 15 días.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario de atención al público, presencial y telefónicamente, es de lunes a viernes de 9 a 14 horas y por correo electrónico de forma permanente (servicio.infraestructura@uhu.es).

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

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Enseñanza Virtual 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 regulan 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 Enseñanza Virtual 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 Enseñanza Virtual 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 ENSEÑANZA VIRTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Enseñanza Virtual 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 él.

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

El Servicio de Enseñanza Virtual es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Tecnologías, Innovación y Calidad.

1.2. Misión.

El Servicio de Enseñanza Virtual es el Servicio de la Universidad de Huelva encargado de ofrecer a toda la comunidad universitaria la plena incorporación del Campus Virtual en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, completando la formación, investigación y gestión con el uso de las plataformas de teleformación WebCT y Moodle, bien utilizándolas como apoyo a la docencia presencial o con cursos totalmente online. Se mejora, de esta forma, la formación, las competencias didácticas y técnicas de los/as usuarios/as.

1.3. Responsable de la Carta.

La persona titular del Vicerrectorado de Tecnologías, Innovación y Calidad 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 Enseñanza Virtual.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Enseñanza Virtual 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/sevirtual/#contacto_correo.

- Correo electrónico: administracion@cv.uhu.es.

- Teléfono: 959 219 530 y fax: 959 219 232.

- Dirección postal: Servicio de Enseñanza Virtual; Campus Universitario de El Carmen, Avda. 3 de Marzo, s/n; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que presta.

El Servicio de Enseñanza Virtual realiza los siguientes servicios: