

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.
 1. Obtener como mínimo un resultado de 7 sobre 10 en la valoración de satisfacción de las personas usuarias.
 2. Tener abiertos los edificios a la hora establecida, sin superar, en ningún caso, un retraso de 10 minutos.
 3. Trasladar a las Unidades responsables las incidencias producidas en edificios, instalaciones o material de la Universidad de Huelva en un plazo medio de 2 días.
 4. Responder a las quejas y sugerencias sobre la prestación del servicio antes de 10 días, a contar desde la fecha de presentación.
 5. Informar y autorizar las solicitudes puntuales de espacios en un plazo medio de 2 días.
2. Indicadores de calidad
 1. Valoración, sobre 10, de la satisfacción en las encuestas anuales realizadas a las personas usuarias
 2. Porcentaje anual de edificios abiertos con un retraso de más de 10 minutos, en relación al total de aperturas anuales.
 3. Media anual de los días transcurridos desde el conocimiento de una incidencia de infraestructura hasta su tramitación.
 4. Porcentaje de quejas y sugerencias que hayan sido respondidas en un plazo superior a 10 días a contar de la fecha de presentación, en relación al total.
 5. Media anual de los días transcurridos desde la solicitud de reserva puntual y su comunicación.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

Durante el período lectivo, el horario de atención al público, presencial y telefónicamente, es de lunes a viernes de 8,00 a 21,30 h y por correo electrónico de forma permanente.
En período vacacional consultar en www.uhu.es/conserjerias

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 Administración de Centros.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Unidad Funcional de Administración de Centros 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,

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Administración de Centros 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 Administración de Centros 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 ADMINISTRACIÓN DE CENTROS
DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Administración de Centros de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía, en general, 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.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por la Unidad Funcional de Administración de Centros a las personas usuarias. Como consecuencia, esta 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 de Administración de Centros.

La Unidad de Administración de Centros es una Unidad Funcional de la Universidad de Huelva formada por todos sus Centros (Facultades y Escuelas Universitarias), dependiente de la Gerencia.

1.2. Misión.

La Unidad Funcional de Administración de Centros es un órgano de gestión, apoyo y asesoramiento en el ámbito de cada una de las Facultades y Escuelas que conforman la Universidad de Huelva, con un marcado carácter técnico y profesional, que dirige sus actuaciones de modo particular al servicio y atención de los miembros de la comunidad universitaria (Personal Docente e Investigador, Alumnado y Personal de Administración y Servicios) y con carácter general a los miembros de la sociedad a la que la Universidad orienta y destina sus servicios.

Para el ejercicio de sus actuaciones se rigen por la aplicación de la normativa legal vigente y por la normativa interna/propia, dictada por los órganos de gobierno de la Universidad, aplicable a la gestión de procesos administrativos-económicos, así como a la organización y el apoyo preciso para la ordenación de las enseñanzas y actividades académicas impartidas por los Centros, conducentes a la emisión de títulos académicos oficiales.

1.3. Responsable de la Carta

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

1.4. Formas de colaboración y participación con la Unidad Funcional de Administración de Centros

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Funcional de Administración de Centros 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: teléfonos, faxes, direcciones postales y buzones de sugerencias de cada una de las páginas web o correos electrónicos indicados en el apartado 5.1 (Direcciones postales, telefónicas y telemáticas).

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que presta.

1. Registrar y difundir, en su caso, la documentación con destino y origen en los Centros.

2. Informar, orientar y asesorar sobre la actividad desarrollada por las Secretarías de los Centros relativa a: Planes de estudios, normativas de exámenes, horarios, oferta de cursos y jornadas, matriculación y gestión de expedientes, becas y ayudas.

3. Atender personalmente a los/as usuarios/as (miembros de la Comunidad Universitaria y alumnos/as potenciales) que acceden a la Unidad/Servicio en demanda de cuestiones relacionadas con las enseñanzas impartidas y/o sobre aspectos de gestión administrativa.

4. Planificar y realizar la gestión administrativa relativa a los expedientes del alumnado matriculado en las Titulaciones del Centro y económica en cuanto a la gestión del presupuesto asignado a los Centros y de los cursos/jornadas ofertados por éstos.

5. Atender y, en su caso, resolver las deficiencias y necesidades detectadas en los Centros en materia de infraestructura.

6. Ordenar y conservar los expedientes del Personal de Administración y Servicios con destino en los Centros.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por la Unidad Funcional de Administración de Centros.

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. Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre (BOE núm. 224, de 18.9.03), por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y válido en todo el territorio nacional.

2. 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.

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, que se tramiten de manera presencial, telefónica o telemática y a la resolución de los mismos de manera eficaz y rápida.

2. Al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal.

3. A ser tratados /as con respeto y deferencia por las autoridades y el personal del servicio, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

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

5. A ser atendidos/as respetando los principios de igualdad, objetividad, justicia e imparcialidad, considerando especialmente el trato a las personas con discapacidad.

6. A participar mediante su opinión en el mejoramiento de la atención recibida y en la prestación del servicio.

4. Sugerencias y reclamaciones.

Las personas usuarias de la Unidad Funcional de Administración de Centros podrán realizar sus quejas y sugerencias a través de los buzones de sugerencias de cada una de las web o correos electrónicos indicados en el siguiente apartado.

Cada uno de los Centros llevará el control de sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado, debiéndose notificar al interesado /a, en el plazo de un mes, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

5. Direcciones y formas de acceso.

5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con la Unidad Funcional de Administración de Centros, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Campus de El Carmen.

- Facultad de Ciencias Experimentales, Avda. Tres de Marzo, s/n, 21071, Huelva.

Tfnos.: 959 219 463/64/65/66, 959 219 501, Fax: 959 219 467, web: [@secexp@uhu.es](http://www.uhu.es/fexp).

- Facultad de Humanidades, Avda. Tres de Marzo, s/n, 21071, Huelva.

Tfnos.: 959 219 046/47/49/53, Fax: 959 219 057, web: www.uhu.es/fhum/ @ secretaria@fhum.uhu.es.

- Facultad de Ciencias del Trabajo, Avda. Tres de Marzo, s/n, 21071 Huelva.

Tfnos.: 959 219 633/34/35, 959 219 537/38, Fax: 959 219 579, web: [@sec@erel.uhu.es](http://www.uhu.es/centros/fcct.htm).

- Escuela Universitaria de Trabajo Social, Avda. Tres de Marzo, s/n, 21071, Huelva.

Tfnos.: 959 219 633/34/35, 959 219 537/38, Fax: 959 219 579, web: [@sectso@uhu.es](http://www.uhu.es/centros/etso.htm).

- Facultad de Ciencias de la Educación, Avda. Fuerzas Armadas, s/n, 21071, Huelva.

Tfnos.: 959 219 389/90/91/93/94/95/96/97, Fax: 959 219 357, web: www.uhu.es/fedu/ @ secretaria@fedu.uhu.es.

- Facultad de Derecho, Avda. Tres de Marzo, s/n, 21007, Huelva.

Tfnos.: 959 219 554/55/56/57, Fax: 959 219 648, web: www.uhu.es/fderecho/ @ Secretaria@fder.uhu.es.

- Escuela Universitaria de Enfermería, Avda. Tres de Marzo, s/n, 21071, Huelva.

Tfnos.: 959 218 304/05/52/66/74, Fax: 959 218 360, web: www.uhu.es/enfe/ @ Atencion.secretaria@enfe.uhu.es

Campus de La Merced.

- Facultad de Ciencias Empresariales, Plaza de la Merced, 11, 21071, Huelva.

Tfnos.: 959 217 804/11/12/13/14/15/26, Fax: 959 217 810, web: www.uhu.es/empresariales/ @ Sec.decanato@femp.uhu.es.

Campus de La Rábida.

- Escuela Politécnica Superior, Carretera Palos de la Frontera, Huelva, 21819, Palos de la Frontera, Huelva.

Tfnos.: 959 217 303/05/06/07/08/09/10/11/13/16, Fax: 959 217 304, web: www.uhu.es/eps/ @ Secretaria@eps.uhu.es.

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

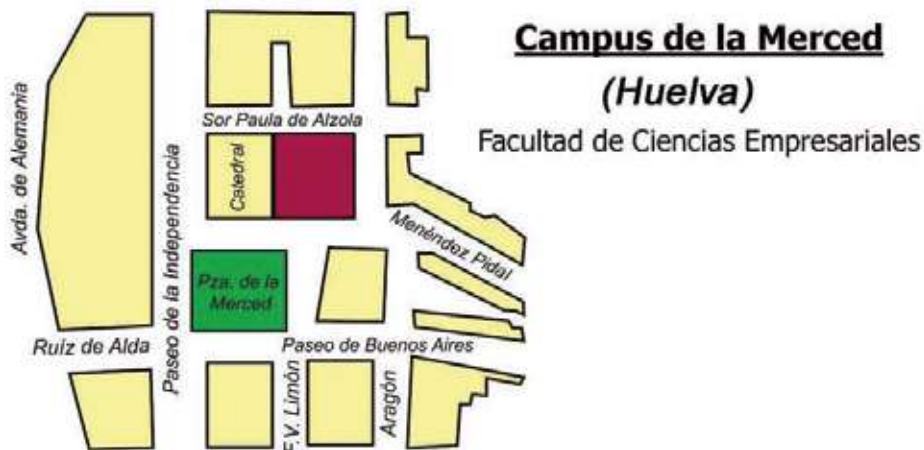
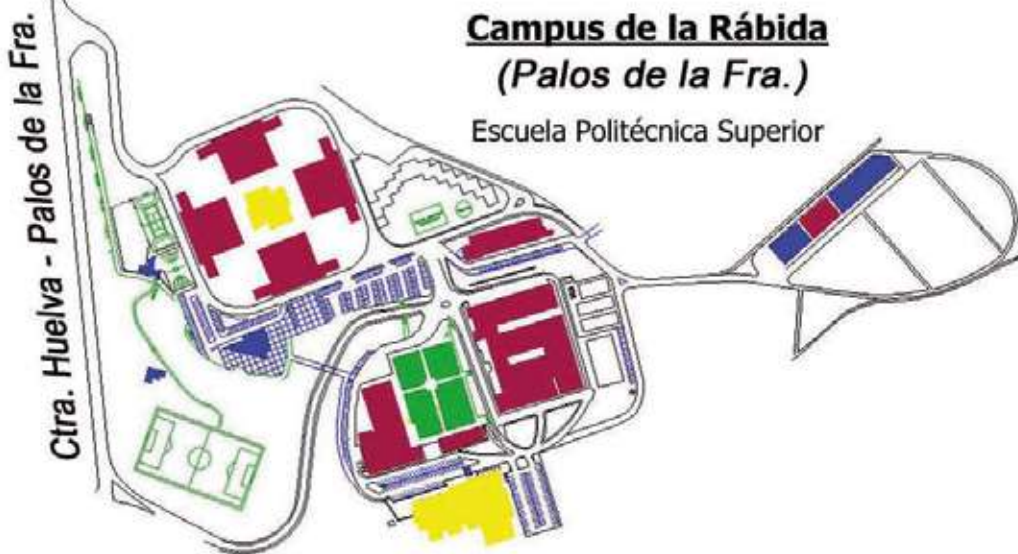
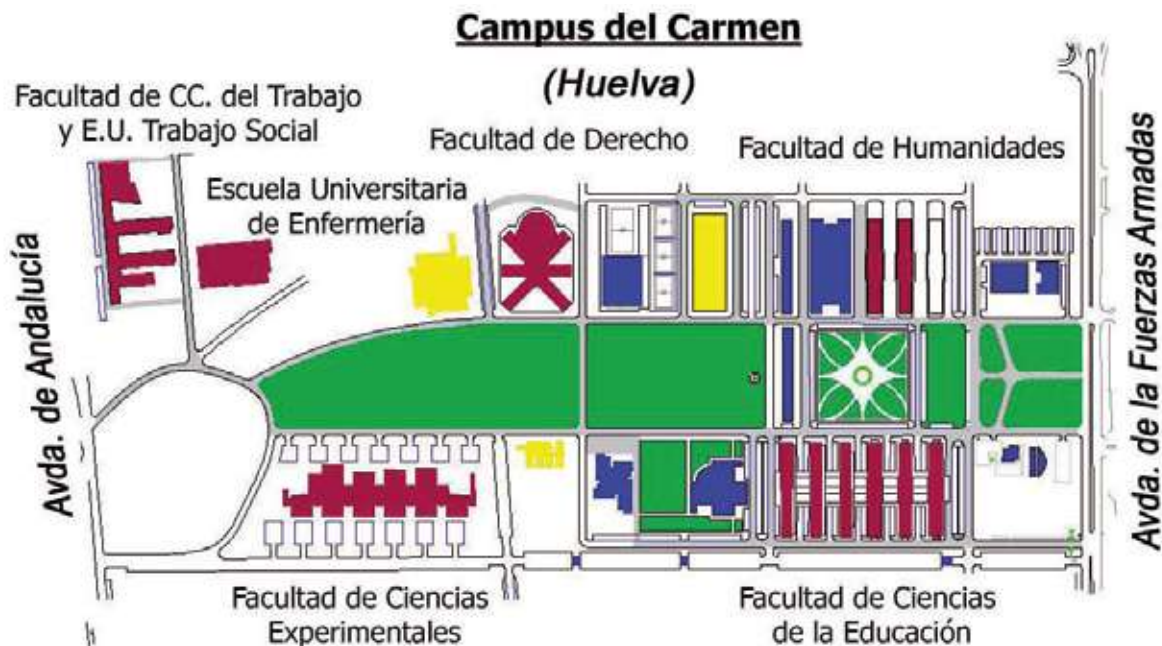
5.2. Formas de acceso y transporte.

1. Acceso al Campus de El Carmen: Autobuses urbanos líneas 3 (Avda. Fuerzas Armadas), 5 y 8 (dentro del campus) y 4 (Avda. Andalucía).

2. Acceso al Campus de La Merced: Autobuses urbanos líneas 1 y 2.

3. Acceso al Campus de La Rábida: Empresa de Autobuses Damas, S.A. (desde las 8,00 a las 21,00 horas, aproximadamente cada 25 minutos), Huelva-Rábida-Huelva.

5.3. Plano de situación. Centros Universitarios.



B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Registrar y difundir la documentación generada y recibida en el Centro en un plazo máximo de 24 horas.

2. Atender a nuestros/as usuarios/as en las demandas que nos fueran planteadas y recibidas por cualquiera de los siguientes medios: Presencial, telefónica o telemática, alcanzando un nivel medio/alto de satisfacción.

3. Informar, orientar y asesorar a los/as usuarios/as de la Unidad de Centros sobre las actividades y servicios ofertados, especialmente los relacionados con la gestión de los expedientes académicos de los/as alumnos/as, alcanzando un nivel medio/alto de satisfacción.

4. Cumplir los plazos de tramitación y resolución de los distintos procesos de la gestión de alumnos/as de la Unidad en un 100%.

5. Tramitar y gestionar el pago de los gastos y facturas generadas desde la Unidad en un plazo máximo de 15 días.

6. Realizar reuniones trimestrales para coordinar las actuaciones en materia de infraestructura con los/as responsables de los Servicios para el mantenimiento y mejora de las instalaciones y espacios.

7. Organizar y coordinar al personal de administración, garantizando la prestación del servicio, con carácter general

durante la jornada laboral y especialmente manteniendo el 20% de la plantilla en periodos vacacionales.

2. Indicadores de calidad

1. Porcentaje de documentos registrados en el plazo de un día desde su recepción.

2. Grado de satisfacción de los/as usuarios/as referente a la gestión, orientación e información recibida por parte del servicio (compromisos 2 y 3).

3. Porcentaje de procesos tramitados y resueltos dentro de los plazos establecidos por la normativa de aplicación, en cada caso.

4. Tiempo medio empleado en la tramitación de los documentos contables (Pago Directo/Acuerdo de Caja Fija).

5. Número de reuniones mantenidas con los/as responsables de los Centros para la detección de las necesidades relacionadas con obras y suministros.

6. Mantener el porcentaje mínimo del 20% de la plantilla, necesario para garantizar la prestación del servicio.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario de atención al público: De lunes a viernes de 10,00 a 13,00 horas. Por correo electrónico de forma permanente