

## B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

## 1. Compromisos de calidad.

1.1. Difundir convocatorias y resultados de las mismas, vía e-mail o página web en un plazo no superior a cinco días desde su publicación o recepción en la oficina.

1.2. Reducir en cinco días el tiempo empleado en la tramitación relacionada con la solicitud, seguimiento y justificación de las ayudas.

1.3. Reducir en cinco días el tiempo empleado en la tramitación relacionada con la solicitud, seguimiento y justificación de recursos humanos.

1.4. Enviar justificantes económicos sin incidencias a la unidad correspondiente en un plazo inferior a quince días.

1.5. Entregar las justificaciones económicas en los plazos impuestos por los organismos.

## 2. Indicadores de calidad.

2.1. Porcentaje de convocatorias difundidas a clientes/as en un plazo igual o inferior a cinco días.

2.2. Porcentaje de quejas y reclamaciones de clientes/as afectados/as en la gestión de ayudas.

2.3. Porcentaje de tiempo reducido relacionado con la gestión de las ayudas.

2.4. Porcentaje de tiempo reducido relacionado con la gestión de recursos humanos.

2.5. Porcentaje de quejas y reclamaciones de clientes/as afectados/as en la gestión de recursos humanos.

2.6. Porcentaje de remisiones de los justificantes económicos sin incidencias a la unidad correspondiente en un plazo inferior a quince días.

2.7. Porcentaje anual de justificaciones económicas sin incidencia.

2.8. Porcentaje de quejas y reclamaciones de clientes/as a los/as cuales se les ha gestionado y justificado el gasto.

## Relación entre compromisos e indicadores:

- 1.1 .....2.1  
1.2 .....2.2 ..... 2.3.....2.4  
1.3 .....2.5  
1.4 .....2.6  
1.5 .....2.7 ..... 2.8

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario de atención al público es:

Presencial y telefónicamente, de lunes a viernes, de 9,00 a 14,00 h. Por correo electrónico de 8,00 a 15,00 h.

Como medida de compensación, se utilizará la «Carta de disculpas» firmada por el/la responsable de la Unidad, donde se pondrá de manifiesto las acciones correctoras aplicadas para subsanar la deficiencia esgrimida por el/la cliente/a.

*RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria 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 Atención a la Comunidad Universitaria 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 Atención a la Comunidad Universitaria 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 ATENCIÓN  
A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD  
DE HUELVA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU) 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 SACU 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 SACU.

El Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Estudiantes.

## 1.2. Misión.

El SACU es un instrumento al servicio de la comunidad universitaria y de los intereses de la sociedad, que da respuesta a las necesidades de información, orientación y asesoramiento en materia de educación superior y formación complementaria. Promociona la imagen de la Universidad de Huelva como institución pública al servicio de la sociedad y difunde la información de su oferta educativa y actividades que promuevan la formación integral de las personas. Impulsa programas de orientación y atención para el desarrollo social, la salud, el bienestar y la calidad de vida de los miembros de la comunidad universitaria y de otros colectivos relacionados. Para conseguirlo, contamos con la adecuada preparación y formación de nuestro personal y los medios necesarios para ello.

## 1.3. Responsable de la Carta.

La persona titular del Vicerrectorado de Estudiantes 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 Atención a la Comunidad Universitaria.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU) 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/sacu](http://www.uhu.es/sacu).
- Correo electrónico: [sacu@uhu.es](mailto:sacu@uhu.es).
- Teléfono: 959 219 800 y fax: 959 219 418.
- Direcciones postales de cada Oficina: Están indicadas en el apartado 5.1 («Direcciones postales, telefónicas y telemáticas»).

- A través del buzón de sugerencias instalado en cada una de las Oficinas.

## 2. Servicios.

### 2.1. Relación de servicios que presta.

1. Informar y orientar a personas o grupos sobre el acceso y permanencia a los estudios universitarios, así como la oferta académica y los servicios de la Universidad de Huelva. Este servicio se realiza a través de atención presencial, telefónica, por correo, reuniones informativas y mediante la edición de guías y folletos.

2. Informar y asesorar sobre normativa universitaria.

3. Difundir información y convocatorias de interés para la comunidad universitaria (becas, cursos, premios, jornadas, descuentos con la Tarjeta Universitaria Onubense, expedición del Carné Joven).

4. Informar sobre transporte y alojamiento y otros temas de interés para universitarios/as (bolsa de pisos de alquiler, ayudas y subvenciones para el alojamiento, bonos-transporte).

5. Orientar y asesorar en materia universitaria a miembros de colectivos sociales con demandas específicas (extranjeros/as, personas con discapacidad, orientadores/as de Institutos de Enseñanza Secundaria).

6. Organizar actividades de sensibilización y divulgación que fomenten la formación en valores (cursos de libre configuración, jornadas, seminarios, muestras, elaboración de materiales).

7. Impulsar programas que promuevan el desarrollo social, los hábitos saludables, el bienestar y la calidad de vida de los miembros de la comunidad universitaria (alojamiento de universitarios/as con mayores, asociacionismo, voluntariado...).

8. Organizar y desarrollar distintos eventos (jornadas de puertas abiertas, visitas guiadas, encuentros...), crear Puntos de Información Universitaria y participar en ferias y salones con el fin de difundir y promocionar la imagen y la oferta de la Universidad de Huelva.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por el Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU).

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

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

3. 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).

4. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14.12.99).

5. Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27.11.92).

6. Normativa de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad funcional (Aprobado en Consejo de Gobierno de 16 de junio de 2008).

## 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 núm. 298, de 14 de diciembre).

## 4. Sugerencias y reclamaciones.

Las personas usuarias del Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU) podrán realizar sus quejas a través de:

- Buzón de sugerencias, vía web: [www.uhu.es/sacu](http://www.uhu.es/sacu).

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

- Teléfono: 959 219 800 y fax: 959 219 418.

- Direcciones postales de cada Oficina: Están indicadas en el apartado 5.1.

- A través del buzón de sugerencias instalado en cada una de las Oficinas.

La comisión de calidad del SACU llevará el control de las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado.

Las quejas deberán ser tratadas por la Comisión de Calidad, debiendo comunicarse al interesado/a la solución adoptada en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de recepción.

En el caso de las posibles sugerencias que se reciban, se comunicará al interesado/a, en un plazo de 15 días, la recepción de su sugerencia de mejora, tratándose por la Comisión en la Reunión Ordinaria siguiente.

## 5. Direcciones y formas de acceso.

### 5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con el Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU), las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Direcciones Postales:

Servicio de Atención al Estudiante (SACU).

Pabellón 7.

Campus de El Carmen.

21071, Huelva.

SACU: Oficina de Información al Estudiante (OIE) Carmen Norte.

Facultad de Ciencias del Trabajo/Escuela Universitaria de Trabajo Social.

Campus de El Carmen.

21071, Huelva.

SACU: Oficina de Información al Estudiante (OIE) La Merced.

Facultad de Ciencias Empresariales.

Plaza de La Merced, 11.

21071, Huelva.

SACU: Oficina de Información al Estudiante (OIE) La Rábida.  
Campus de La Rábida.

Carretera Palos de la Frontera, s/n.  
21819 Palos de la Frontera, Huelva.

- Teléfono: 959 219 800 y fax: 959 219 418.

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

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

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

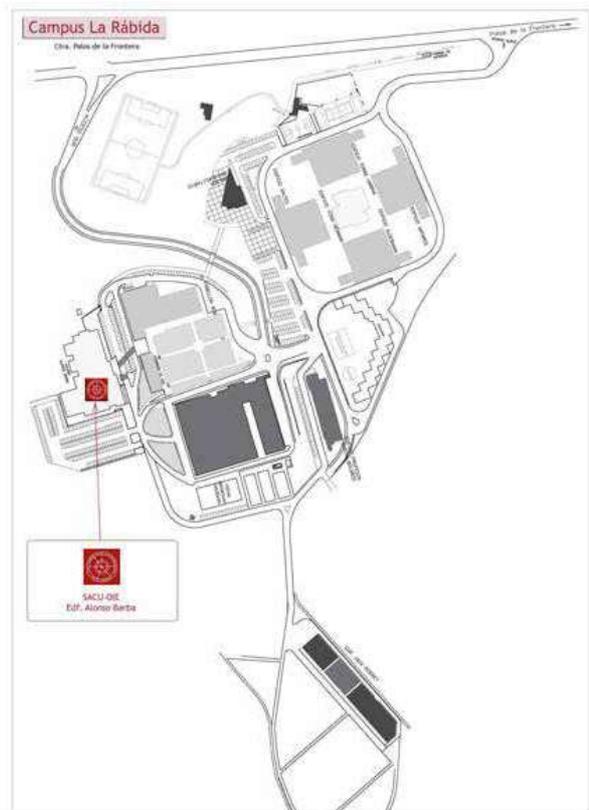
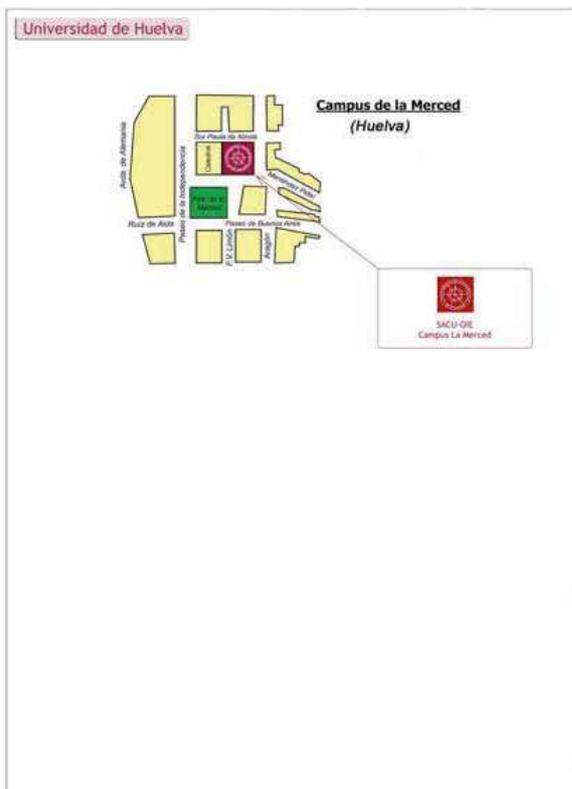
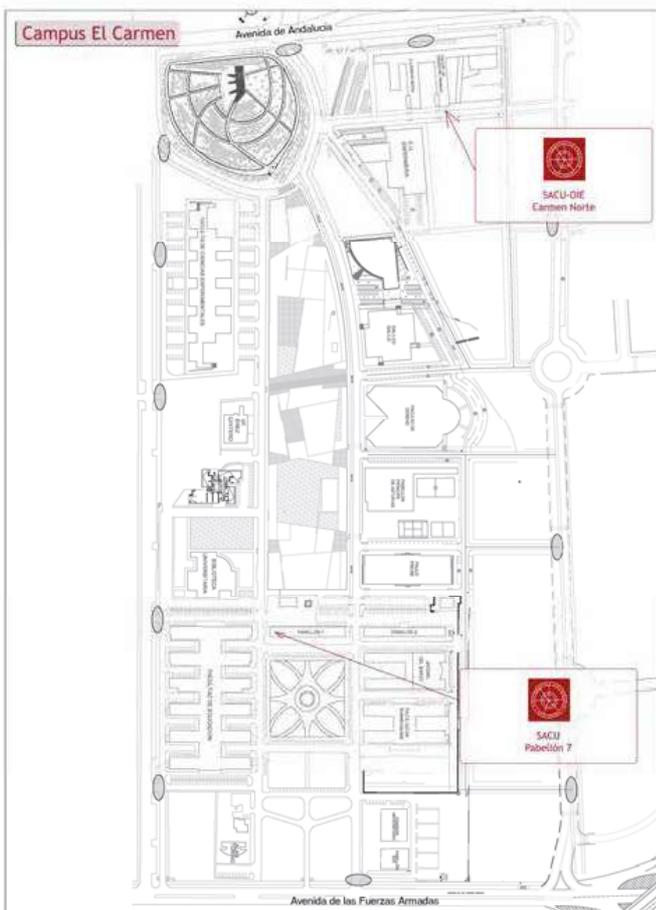
#### 5.2. Formas de acceso y transporte.

1. Campus de El Carmen (Pabellón 7 y Facultad de Ciencias del Trabajo y EU de Trabajo Social): líneas 3, 5 y 8.

2. Campus de La Rábida: autobuses interurbanos que parten de la Estación de autobuses de Huelva (Dr. Rubio, s/n).

3. Campus de La Merced: líneas 1 y 8.

#### 5.3. Plano de situación.



## B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

## 1. Compromisos de calidad.

1. Atender de manera eficaz las necesidades demandadas por los/as usuarios/as, mediante un tratamiento individual y personalizado de modo que el número de quejas presentadas se aproxime a cero.

2. Colaborar con al menos el 95% de los Institutos de Enseñanza Secundaria en la difusión de información que pueda ser de interés para los alumnos de bachillerato y ciclos formativos de grado superior.

3. Atender de forma personalizada todas las consultas de información planteadas obteniendo una media satisfactoria en las encuestas a usuarios/as.

4. Ofrecer a nuestros/as usuarios/as información actualizada. Actualización de la web semanalmente.

5. Ofrecer un servicio rápido y fiable, remitiendo en un plazo no superior a 3 días hábiles la información actualizada mensual (entre junio y septiembre) o bimensualmente (resto del año) sobre bolsa de datos de pisos de alquiler.

6. Atender de forma personalizada todas las consultas de información planteadas.

7. Ofertar al menos 8 actividades al año que favorezcan la formación en valores.

8. Aumentar al menos en un 2% el número de relaciones de colaboración entre la Universidad de Huelva y las empresas e instituciones relacionadas con diferentes colectivos sociales.

9. Difundir la imagen y los servicios prestados por la Universidad de Huelva entre el 100% de los Institutos de Enseñanza Secundaria de la provincia de Huelva.

10. Mantener un Punto de Información Universitaria al menos en el 50% de los municipios de la provincia en la que haya estudios de Bachillerato.

11. La recepción y en su caso resolución de quejas y sugerencias recibidas en el Servicio se notificará al/a la interesado/a en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de recepción.

## 2. Indicadores de calidad.

1. Número de quejas presentadas.

2. Porcentaje de Institutos de Enseñanza Secundaria visitados para ofrecer reuniones informativas.

3. Valoración del/la usuario/a respecto a la información que recibe del personal del SACU.

4. Tiempo de actualización de la web.

5. Tiempo medio en distribuir la documentación impresa recibida de 72 horas.

6. Tiempo transcurrido en dar la información solicitada sobre pisos de alquiler.

7. Plazo de actualización del contenido de la base de datos de pisos de alquiler.

8. Número de usuarios/as atendidos/as.

9. Número de actividades realizadas.

10. Porcentaje de colaboraciones realizadas con respecto al año anterior.

11. Porcentaje de Institutos de Enseñanza Secundaria que nos visitan en las Jornadas de puertas abiertas.

12. Número de Puntos de Información Universitaria.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario es:

La sede situada en el pabellón 7 del Campus de El Carmen abre de lunes a viernes de 8,00 a 15,00 h y de lunes a jueves de 16,00 a 19,30 h. El resto de las sedes abren de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 h y de 16,00 a 21,00 h.

*RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Unidad de Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia 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 de la Unidad de Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia 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 de Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia 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 RECTORADO: APOYO A LA DIRECCIÓN Y GERENCIA DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia 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 de Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia a las personas usuarias. Como consecuencia, esta Unidad 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 de Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia.

La Unidad de Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia está adscrita al Rectorado de la Universidad de Huelva.

## 1.2. Misión de la Unidad.

La Unidad de Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia tiene como misión: Asistir y colaborar con el Equipo de Dirección y órganos Colegiados facilitando la gestión, con responsabilidad, disponibilidad, discreción y lealtad institucional, encargándose, asimismo, de facilitar la comunicación bidireccional entre el Equipo Directivo y las personas clientes en general.

## 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.