

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.

R E S U E L V O

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.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL RECTORADO: APOYO A LA DIRECCIÓN Y GERENCIA DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

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.

1.4. Formas de colaboración y participación con la Unidad de Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad de Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia 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: sugerencias_rectorado@uhu.es.
- Correo electrónico: uadg_rectorado@uhu.es.
- Teléfono: 959 218 102 y fax: 959 218 080.
- Dirección postal: Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia; C/ Dr. Cantero Cuadrado 6; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que presta.

La Unidad de Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia realiza los siguientes servicios:

1. Atender personalmente al público, facilitando el contacto entre la Universidad de Huelva, otras instituciones y la sociedad en general.

2. Apoyar administrativamente a las diferentes personas usuarias, Servicios y Unidades que dependan del Rectorado y Gerencia.

3. Asesorar a las personas usuarias y Cargos de la Universidad de Huelva en todo lo concerniente a procedimientos específicos de la Unidad.

4. Apoyar la realización de actos protocolarios de la Universidad de Huelva.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por la Unidad de Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia.

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 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).

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 14.12).

4. Sugerencias y reclamaciones.

Quienes utilicen los servicios de la Unidad de Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia podrán realizar sus quejas a través de:

- Buzón de sugerencias: sugerencias_rectorado@uhu.es.
- Correo electrónico: uadg_rectorado@uhu.es.
- Teléfono: 959 218 102 y fax: 959 218 080.

- Dirección postal: Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia; C/ Dr. Cantero Cuadrado 6; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

5. Direcciones y formas de acceso.

5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con la Unidad de Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección postal: Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia; C/ Dr. Cantero Cuadrado 6; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.
- Teléfono: 959 218 102 y fax: 959 218 080.
- Correo electrónico: uadg_rectorado@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.

La Unidad de Rectorado: Apoyo a la Dirección y Gerencia se encuentra ubicada en el edificio central del Rectorado de la Universidad de Huelva, calle Dr. Cantero Cuadrado 6, Huelva.

La línea de autobuses urbana núm. 2 tiene parada en el edificio del Rectorado.

5.3. Plano de situación.

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Atender de forma personalizada e individualizada las necesidades de las personas usuarias, obteniendo un 70% de índice de satisfacción.

2. Informar y dirigir eficazmente sobre los trámites, servicios o personas a los que debe acudir una persona usuaria que solicita información o prestación de un servicio concreto.

3. Resolver las cuestiones y dudas planteadas por las personas usuarias en el plazo máximo de tres días.

4. Gestionar el 100% de los actos de protocolo de la Universidad de Huelva.

5. Responder en el plazo de quince días las quejas y reclamaciones presentadas.

2. Indicadores de calidad.

1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas respecto al total de las personas atendidas.

2. Porcentaje de personas usuarias atendidas de forma inmediata en relación al total de las atendidas mensualmente.

3. Porcentaje de cuestiones y dudas resueltas como máximo en tres días en relación con las planteadas mensualmente.

4. Porcentaje de actos protocolarios gestionados respecto del total de los realizados anualmente.

5. Porcentaje reclamaciones y quejas respondidas en el plazo de quince días.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas en horario habitual. De 10,00 a 13,00 horas en horario de verano y vacaciones.

El personal de la Unidad proporcionará en todo momento trato personalizado e igual a todas las personas usuarias, siendo un objetivo principal la no discriminación en ninguna de sus formas.

La Unidad cuenta con un comité de valoración de sugerencias y quejas. Las quejas serán contestadas por el/la responsable de la Unidad en el plazo máximo de quince días desde su presentación. El comité evaluará las mismas y ofrecerá soluciones o propuestas a tener en cuenta para satisfacer al usuario/a.

RESOLUCIÓN de 10 de febrero de 2009, de la Universidad Internacional de Andalucía, por la que se ordena la publicación de la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios.

Desde la publicación de la anterior Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios de esta Universidad Internacional de Andalucía, por Resolución de 17 de noviembre de 2007 (BOJA núm. 253, de 27 de diciembre de 2007), hasta la actualidad, se han puesto de manifiesto necesidades organizativas, de estructura y de funcionamiento, que hacen preciso adecuarlas al cumplimiento de las obligaciones definidas en la Ley 4/1994, de 12 de abril, de Creación de esta Universidad, modificada por la Ley 15/2007, de 3 de diciembre.

El Patronato de la Universidad Internacional de Andalucía aprobó la relación de puestos de trabajo que figura como anexo en sesión plenaria celebrada el día 18 de diciembre de 2008, de conformidad con lo establecido en los artículos 16.f) y 21.g) del Reglamento de la Universidad, previa negociación con los representantes del personal funcionario y previo acuerdo con los representantes del personal laboral y a

propuesta del Consejo de Gobierno en acuerdo adoptado en sesión ordinaria de 4 de noviembre de 2008.

Este Rectorado en uso de las competencias otorgadas por la Ley 4/1994, de 12 de abril, de creación de la Universidad Internacional de Andalucía, modificada por la Ley 15/2007, de 3 de diciembre, y el Decreto 253/1997, de 4 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Funcionamiento de la misma, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 20.1 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades,

R E S U E L V E

Artículo Único. Ordenar la publicación de la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios, funcionario y laboral de esta Universidad, recogida en los anexos a la presente Resolución, en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía», surtiendo plenos efectos a partir del día 1 de enero de 2009.

Sevilla, 10 de febrero de 2009.- El Rector, Juan Manuel Suárez Japón.

ANEXO I

Se crea el Área de Innovación Docente y Digital, sin incremento del número de plazas existentes.

ÁREA DE INNOVACIÓN DOCENTE Y DIGITAL			
Núm. Orden actual	Núm. Orden precedente	DENOMINACIÓN PUESTO DE TRABAJO	LOCALIDAD
65	76	Técnico de apoyo a la docencia e investigación	Málaga
66	77	Técnico de apoyo a la docencia e investigación	Málaga
77	78	Jefe de Gestión de Enseñanza Virtual	Málaga
78	79	Gestor de enseñanza virtual	Málaga
79	80	Técnico de informática	Málaga

ANEXO II

Incremento de la dotación de Plazas de Puestos de Apoyo en la Sede de Málaga.

ÁREA DE GERENCIA				
Núm.	DENOMINACIÓN PUESTO DE TRABAJO	LOCALIDAD	DOTACIÓN PRECEDENTE	DOT. ACTUAL
24	Puesto base	Málaga	2	4

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

RESOLUCIÓN de 22 de enero de 2009, de la Secretaría de Estado de Cooperación Territorial, por la que se publican las normas de funcionamiento de la Comisión Mixta Paritaria Gobierno-Junta de Andalucía, prevista en la disposición transitoria primera del Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo.

La Comisión Mixta Paritaria Gobierno-Junta de Andalucía, prevista en la disposición transitoria primera de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su reunión celebrada el día 20 de