

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Registrar las entradas/salidas de la documentación en el mismo día de su recepción y distribuirla a su destinatario/a en el día hábil inmediato siguiente al de su registro.

2. Resolver la expedición de copias compulsadas de documentos emitidos por la Universidad de Huelva, en un plazo no superior a un día a contar desde la fecha de la entrada de la solicitud.

3. Actualizar las bases de datos antes del envío de las convocatorias.

4. Resolver todas las convocatorias presentadas cada vez que necesiten reunirse con carácter ordinario o extraordinario o según determine la normativa.

5. Elaborar todos los certificados solicitados en un plazo inferior a una semana.

6. Responder las sugerencias y reclamaciones de las personas usuarias en un plazo máximo de doce días desde su recepción.

7. Evacuar todos los informes de Convenios y Contratos de investigación promovidos (Convenios y Contratos al amparo de los artículos 68 y 83 de la LOU).

8. Publicar en la web y en el Boletín Oficial de la Universidad de Huelva (BOUH) los acuerdos adoptados por los órganos colegiados de gobierno de carácter general de dicha Universidad, en un plazo no superior a dos días hábiles a contar desde la fecha de su adopción.

9. Realizar dos ediciones del BOUH al año.

2. Indicadores de calidad.

1. Porcentaje de entradas/salidas de la documentación registradas y distribuidas en el plazo establecido.

2. Porcentaje de copias compulsadas expedidas en un plazo no superior a un día.

3. Tiempo de actualización de la base de datos.

4. Porcentaje de las convocatorias resueltas en relación con las convocatorias presentadas.

5. Porcentaje de certificados elaborados en un plazo inferior a una semana desde que se recibe la solicitud.

6. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones respondidas en el plazo máximo de doce días.

7. Porcentaje de Convenios y Contratos informados en relación al total de los promovidos.

8. Porcentaje de acuerdos de los órganos colegiados publicados en un plazo no superior a dos días hábiles.

9. Número de ediciones del BOUH realizadas al año.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario es:

Horario genérico de 8,00 a 15,00 horas tanto presencial como telefónicamente. Horario de atención al público, de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas. En períodos vacacionales y cuando sea necesario abrir los sábados, de 9,30 a 13,30 horas. El registro telemático funciona ininterrumpidamente las 24 horas del día, salvo las paradas debidas al mantenimiento del mismo.

RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial 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 Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial 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 Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial 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 GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y PATRIMONIAL DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria, proveedores de servicios y otras personas clientes internas y externas, la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por el Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial a las personas usuarias. Como consecuencia, se adoptarán 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.

El Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito a Gerencia.

1.2. Misión del servicio.

El Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial tiene como misión:

Gestionar los flujos económicos de la Universidad, atendiendo a los criterios estratégicos y operativos fijados por la Gerencia.

Planificación y ejecución económica y patrimonial, siguiendo los procedimientos y normas legalmente establecidos. Todo ello, mediante un servicio profesional y eficaz, orientado a la satisfacción de la persona usuaria.

Son grupo de interés de este servicio:

- La Comunidad Universitaria (personal docente, personal de administración y servicios, alumnos/as y becarios/as).

- Proveedores y terceros (Empresas, Fundaciones, otras Universidades públicas o privadas, Ayuntamientos).

- Cualquier otra persona física o jurídica no mencionada anteriormente que se relacione con el Servicio en virtud de las competencias atribuidas al mismo.

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 el Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial 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_gestion_economica.

- Correo electrónico: usuarios.gep@uhu.es.

- Teléfono: 959 218 047 y fax: 959 218 045.

- Dirección postal: Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial; 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.

El Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial realiza los siguientes servicios:

1. Resolver las cuestiones planteadas por los/as usuarios/as en materia de ejecución de ingresos y gastos o cualquier otro tema relacionado con las funciones y competencias atribuidas al Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial.

2. Proporcionar información específica sobre los estados de cuentas de los/as usuarios/as.

3. Certificar ingresos y gastos, y otros documentos necesarios para la solicitud de subvenciones, siempre que estén relacionados con las funciones y competencias atribuidas al Servicio (certificaciones fiscales, de cuentas de tesorería, certificaciones exigibles por la Ley de Subvenciones).

4. Notificar a proveedores o terceros los pagos efectuados en firme desde la Tesorería de la Universidad.

5. Proporcionar información o documentación sobre el estado de situación de los bienes de una Unidad de Gasto (altas, bajas y modificaciones en el Inventario de bienes).

6. Formar a los/as usuarios/as en la aplicación informática de Gestión Económica «Universitas XXI Económico».

7. Resolución de sugerencias y reclamaciones sobre cualquier tema que sea competencia del Servicio.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por el Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial.

2.2.1. Normas reguladoras de carácter general.

1. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre (BOE 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 251, de 31.12.03), Andaluza de Universidades.

3. Ley 30/1992, de 26 de noviembre (BOE 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 298, de 14.12.1999), de Protección de Datos de Carácter Personal.

5. Ley 7/2007, de 12 de abril (BOE 89, de 13.4.2007) del Estatuto Básico del Empleado Público.

6. Ley 31/1995, de 8 de noviembre (BOE 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 214, de 6.11.03).

2.2.2. Normas reguladoras de carácter específico.

1. Ley 47/2003, de 26 de noviembre (BOE de 27.11.2003), General Presupuestaria.

2. Ley 5/1983 de 19 de julio (BOJA de 26.7.1983 y BOE de 6.9.1983), General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

3. Ley 18/2001, de 12 de diciembre (BOE de 13.12.2001), General de Estabilidad Presupuestaria.

4. Ley 5/2001, de 13 de diciembre (BOE de 14.12.2001) complementaria de la Ley General de Estabilidad Presupuestaria.

5. Ley 33/2003, de 3 de noviembre (BOE de 4.11.2003), de Patrimonio de las Administraciones Públicas.

6. Ley 4/1986, de 5 de mayo (BOJA de 9.5.1986), del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

7. Orden de 6 de mayo de 1994, por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública (BOE de 20.5.1994).

8. Orden de 31 de enero de 1997 (BOE de 20.2.1997), por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública de la Administración de la Junta de Andalucía.

9. Normas de ejecución del Presupuesto de la Universidad de Huelva, publicadas con el Presupuesto anual (web del Servicio).

10. Normas de Gestión del Gasto de la Universidad de Huelva, publicadas con el Presupuesto anual (web del Servicio).

11. Manual de Inventario de la Universidad de Huelva (web del Servicio).

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 las garantías establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE 298, de 14 de diciembre).

Como usuarios/as específicos/as tienen derecho a:

1. Recibir información sobre el estado de cuentas de las unidades de gasto de las que sean titulares, así como sobre el estado de tramitación de los expedientes de ingresos y gastos en los que participen como interesados/as.

2. Recibir información del estado de tramitación de los pagos que les afecten personalmente o de sus unidades de gasto.

3. Recibir información sobre el estado de tramitación del inventario de los bienes muebles de las unidades orgánicas de las que son responsables.

4. Sugerencias y reclamaciones.

Las personas clientes del Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial podrán realizar sus quejas a través de:

- Buzón de sugerencias, vía web: http://www.uhu.es/servicio_gestion_economica.

- Correo electrónico: usuarios.gep@uhu.es.

- Teléfono: 959 218 047 y fax: 959 218 045.

- Dirección postal: Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial; C/ Dr. Cantero Cuadrado, 6; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

La dirección del Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial 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 quince 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 Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

- Dirección postal: Servicio de Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial; C/ Dr. Cantero Cuadrado 6; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

- Teléfono: 959 218 047 y fax: 959 218 045.

- Vía web: http://www.uhu.es/servicio_gestion_economica.

- Correo electrónico: usuarios.gep@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 Gestión Presupuestaria y Planificación Económica y Patrimonial está situado en el Campus de Cantero Cuadrado, en la zona centro de Huelva, pudiendo utilizar el transporte urbano (línea 2).

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Analizar periódicamente la satisfacción de nuestros/as usuarios/as, obteniendo una puntuación global superior a 3 en una escala de 0 a 5.

2. Dar respuesta a todas las solicitudes aplicables de información específica de los/as usuarios/as.

3. Dar respuesta a todas las solicitudes de certificados por parte de los/as usuarios/as, siempre que los términos en que se solicitan sean acordes con las normas y la situación económica y presupuestaria realmente constatable (sean aplicables).

4. Envío de cartas personalizadas notificando todos los pagos directos efectuados desde la Tesorería Central de la Universidad de Huelva.

5. Plazo máximo de cinco días para proporcionar la documentación o información requerida en relación a las bajas, altas y modificaciones de inventario.

6. Impartición de cursos de formación para usuarios/as con una periodicidad mínima de uno al año.

7. Plazo máximo de 15 días para dar respuesta a sugerencias y reclamaciones.

2. Indicadores de calidad.

1. Resultado global de las encuestas anuales realizadas.

2. Porcentaje de solicitudes aplicables contestadas.

3. Porcentaje de certificados emitidos respecto a solicitados (aplicables).

4. Número de cartas enviadas respecto a pagos directos efectuados.

5. Porcentaje de documentos enviados dentro del plazo máximo de cinco días.

6. Número de cursos impartidos.

7. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones respondidas en el plazo máximo de quince días.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

- El horario de atención al público es, de lunes a viernes, desde las 9,00 hasta las 14,00 horas.

- En los casos de reclamaciones por parte de los/as usuarios/as, debido a incumplimientos de los compromisos o a errores detectados, se podrán adoptar las siguientes medidas de compensación:

1. Carta de disculpas, firmada por el/la máximo/a responsable de la organización, con indicación de las medidas adoptadas para corregir las deficiencias en el servicio prestado, o la subsanación del error cometido.

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

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

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Innovación Docente 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 Innovación Docente 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 Innovación Docente 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 INNOVACIÓN DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

PRÓLOGO

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

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

1.2. Misión.

Desde el Servicio de Innovación Docente se organizan actividades formativas dirigidas al profesorado universitario que favorecen un foro de debate para el intercambio de experiencias de enseñanza superior con expertos/as nacionales e internacionales. La docencia puede ser constantemente mejorada cuando la investigación de conocimientos científicos se une a la revisión de destrezas, técnicas y recursos que permiten formar a un alumnado con conocimientos innovadores creadores del progreso de la sociedad. El Plan de Actualización Docente tiene su origen en la realización de un análisis anual de datos procedentes de intereses formativos recabados de los propios docentes, de las directrices europeas de Formación del Profesorado Universitario y de aportaciones hechas por órganos reglados de la Universidad de Huelva.

1.3. Responsable de la Carta.

La persona titular del Vicerrectorado de Tecnologías, Innovación y Calidad de la Universidad de Huelva 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 Innovación Docente.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Innovación Docente 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/innovacion_docente/form-opinion.php.

- Correo electrónico: innovacion.docente@uhu.es.

- Teléfonos: 959 219 325 y 959 219 166. Fax: 959 219 232.

- Dirección postal: Servicio de Innovación Docente, Campus de El Carmen, Avda. Fuerzas Armadas, s/n, pabellón núm. 8,