

## 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.

## R E S U E L V O

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.

## A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INNOVACIÓN  
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

## P R Ó L O G O

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](http://www.uhu.es/innovacion_docente/form-opinion.php).
    - Correo electrónico: [innovacion.docente@uhu.es](mailto: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,

21071, Huelva, y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

## 2. Servicios.

### 2.1. Relación de servicios que presta.

Los servicios prestados a la comunidad docente universitaria se recogen en el Plan de Actualización Docente anual. Estos servicios se hacen efectivos a partir del desarrollo de tres actuaciones formativas fundamentales:

#### 2.1.1. Formar para la Docencia Universitaria:

- Formación Guiada (Acciones Formativas Individualizadas y Máster en Docencia Universitaria, con mención en Docencia Universitaria o mención en Docencia en Inglés).

- Autoformación e Incentivación: Convocatoria de Proyectos de Innovación e Investigación para la mejora en Docencia Universitaria a través de dos modalidades; modalidad A: Proyectos de Innovación Docente y modalidad B: Proyectos de Investigación en Docencia Universitaria.

2.1.2. Reconocer la labor docente: con la Convocatoria de Premios de Excelencia Docente y Mención de reconocimiento a la Docencia de Calidad.

#### 2.1.3. Difundir y transferir los resultados:

- Libros electrónicos (Memorias de Proyectos de Innovación Docente).

- Libros: Difusión de investigaciones educativas.

- Página web: difusión de materiales y recursos:

[http://www.uhu.es/innovacion\\_docente/PIDS\\_MATERIALES/Principal](http://www.uhu.es/innovacion_docente/PIDS_MATERIALES/Principal).

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por el Servicio de Innovación Docente.

1. Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE de 13.04.07), por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 24.12.01).

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

3. Estatutos de la Universidad de Huelva, aprobados por el acuerdo del Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de 21 de octubre de 2003 (BOJA núm. 214, de 6.11.03).

4. Plan Estratégico Institucional de la Universidad de Huelva.

5. Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA).

6. Reglamento de Estudios propios de Posgrado de la Universidad de Huelva (Aprobado en Consejo de Gobierno de 19 de julio de 2007).

### 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 298, de 14 de diciembre).

### 4. Sugerencias y reclamaciones.

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

- Buzón de sugerencias, vía web: [http://www.uhu.es/innovacion\\_docente/form-opinion.php](http://www.uhu.es/innovacion_docente/form-opinion.php).

- Correo electrónico: [innovacion.docente@uhu.es](mailto: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, 21071, Huelva, y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

La dirección del Servicio de Innovación Docente 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 Innovación Docente, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

- Dirección postal: Servicio de Innovación Docente, Campus de El Carmen, Avda. Fuerzas Armadas s/n, pabellón núm. 8; 21071, Huelva, y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

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

- Vía web: [http://www.uhu.es/innovacion\\_docente](http://www.uhu.es/innovacion_docente).

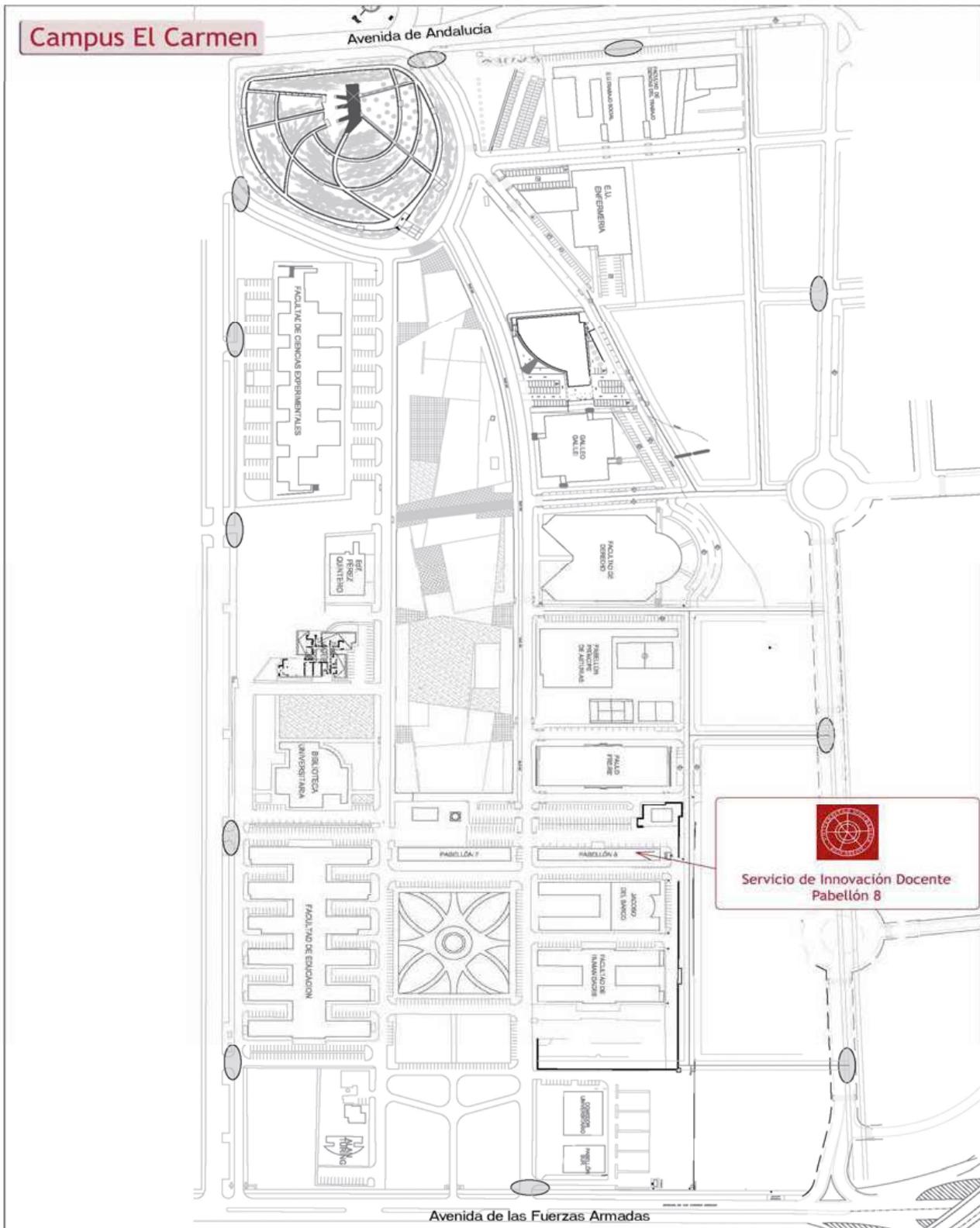
- Correo electrónico: [innovacion.docente@uhu.es](mailto:innovacion.docente@uhu.es).

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

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

Transporte público de autobuses urbanos en las líneas 3, 5 y 8.

5.3. Plano de situación.



## B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

### 1. Compromisos de calidad.

El Servicio de Innovación Docente prestará los servicios recogidos en esta Carta, conforme a los siguientes compromisos de calidad que persiguen la adecuación de la función docente a los requerimientos del Espacio Europeo Superior de Educación:

1.1. Publicar la oferta total de la formación del profesorado universitario en el mes de octubre en ámbitos tales como la docencia e investigación educativa.

1.2. Publicar y difundir cada acción formativa al menos 15 días antes de la celebración de la misma.

1.3. Incrementar el número de profesores/as participantes en activo en acciones formativas relacionadas con las nuevas metodologías docentes centradas en el papel activo de los/as estudiantes.

1.4. Motivar prácticas docentes que impliquen mejoras del aprendizaje anualmente.

1.5. Expedir certificados de asistencia a las acciones formativas en un plazo máximo de un mes a partir de la finalización de las mismas.

1.6. Incrementar el número de profesores/as participantes en la formación lingüística y pedagógica para la docencia en inglés en un 2%.

1.7. Impulsar la integración de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TICs) para desarrollar nuevos entornos de aprendizaje con un incremento de profesores/as participantes en un 2%.

### 2. Indicadores de calidad.

2.1. Fecha de publicación del Plan de Actualización Docente.

2.2. Porcentaje de acciones formativas publicadas y difundidas en el plazo establecido.

2.3. Incremento de participantes en las convocatorias de programas formativos.

2.4. Porcentaje de convocatorias de Proyectos de Innovación Docente e Investigación Educativa publicadas en el mes de septiembre.

2.5. Porcentaje de certificados de asistencia expedidos en el plazo establecido.

2.6. Incremento porcentual del número de profesores/as participantes en actividades relacionadas con la docencia en inglés.

2.7. Incremento porcentual del número de profesores/as participantes en actividades relacionadas con la docencia en nuevas tecnologías.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

1. Canales de difusión y horarios de atención a la persona usuaria.

Canales de difusión: [http://www.uhu.es/innovacion\\_docente/](http://www.uhu.es/innovacion_docente/).

Horarios oficiales: Desde las 8,00 hasta las 15,00 h laborables.

### 2. Medidas de compensación.

En aquellos casos en los que se incurra en el no cumplimiento de los compromisos adquiridos tal y como se establecen en esta Carta de Servicio, se proponen como medidas de compensación, las siguientes:

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

- Documento explicativo con las indicaciones y las medidas adoptadas para corregir las deficiencias en el servicio prestado.

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

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Relaciones Internacionales 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 Relaciones Internacionales 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 Relaciones Internacionales 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 RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

## PRÓLOGO

Esta Carta de Servicios nace con el propósito de facilitar información de los mismos, así como, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

La Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por el Servicio de Relaciones Internacionales a las personas usuarias. Como consecuencia, 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 del Servicio de Relaciones Internacionales.

1.1. Datos identificativos.

Es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales.

1.2. Misión del Servicio.

La misión fundamental es promover la participación de los distintos sectores de la Universidad de Huelva en redes de cooperación y movilidad internacional. Esto se hace mediante la gestión de diversos programas de movilidad con un firme compromiso de asesoramiento integral, de tramitación de documentación y de liquidación de ayudas en el ejercicio económico.

1.3. Responsable de la Carta.

La persona titular del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

1.4. Formas de colaboración y participación.

Las personas usuarias en calidad de clientes, ya sean de carácter interno –comunidad universitaria– o externo –la sociedad en general–, podrán colaborar en la mejora de la