

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1.º Realizar todos los programas preventivos de las instalaciones en uso.

2.º Coordinar, planificar y velar por el cumplimiento de plazos y presupuesto de las actuaciones de obras en el 100%.

3.º Atender el 100% de las peticiones y averías.

4.º Controlar el 100% de las actuaciones de las empresas externas.

5.º Mantener informado a todos los/as solicitantes sobre el estado de su petición.

6.º Elaborar el 100% de los documentos técnicos en materia de obras, equipamiento y mantenimiento requeridos por la comunidad universitaria, cuya competencia corresponda a este Servicio.

7.º Mantener actualizada la documentación gráfica, datos de espacios y usos de las instalaciones universitarias.

8.º Atender el 100% de las peticiones de equipamiento.

9.º Responder el 100% de las sugerencias y reclamaciones, debiéndose notificar al interesado/a, en el plazo de 15 días.

2. Indicadores de calidad.

1.º Número de revisiones periódicas realizadas.

2.º Porcentaje de actuaciones de obras que cumplen plazos.

3.º Porcentaje de actuaciones de obras que cumplen presupuesto.

4.º Porcentaje de peticiones y averías finalizadas en relación a las recibidas.

5.º Número de actuaciones por empresas.

6.º Porcentaje de actuaciones informadas al usuario/a en su inicio y finalización.

7.º Porcentaje de documentos técnicos elaborados en relación a los requeridos.

8.º Número de actualizaciones de documentación gráfica, datos de espacios y usos realizados.

9.º Porcentaje de peticiones de equipamiento atendidas.

10.º Porcentaje de sugerencias y reclamaciones respondidas y notificadas en el plazo de 15 días.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario de atención al público, presencial y telefónicamente, es de lunes a viernes de 9 a 14 horas y por correo electrónico de forma permanente (servicio.infraestructura@uhu.es).

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

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Enseñanza Virtual 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 del Servicio de Enseñanza Virtual 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 Enseñanza Virtual 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 ENSEÑANZA VIRTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Enseñanza Virtual 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 él.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por el Servicio de Enseñanza Virtual 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 Enseñanza Virtual.

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

1.2. Misión.

El Servicio de Enseñanza Virtual es el Servicio de la Universidad de Huelva encargado de ofrecer a toda la comunidad universitaria la plena incorporación del Campus Virtual en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, completando la formación, investigación y gestión con el uso de las plataformas de teleformación WebCT y Moodle, bien utilizándolas como apoyo a la docencia presencial o con cursos totalmente online. Se mejora, de esta forma, la formación, las competencias didácticas y técnicas de los/as usuarios/as.

1.3. Responsable de la Carta.

La persona titular del Vicerrectorado de Tecnologías, Innovación y Calidad 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 Enseñanza Virtual.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Enseñanza Virtual 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/sevirtual/#contacto_correo.

- Correo electrónico: administracion@cv.uhu.es.

- Teléfono: 959 219 530 y fax: 959 219 232.

- Dirección postal: Servicio de Enseñanza Virtual; Campus Universitario de El Carmen, Avda. 3 de Marzo, s/n; 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 Enseñanza Virtual realiza los siguientes servicios:

1. Dar de alta en las Plataformas WebCT y Moodle a todas aquellas asignaturas que soliciten los/as profesores/as.

2. Cargar masivamente los listados de alumnos/as matriculados/as en aquellas asignaturas que utilicen cualquiera de las dos Plataformas como apoyo a la docencia presencial.

3. Fomentar y potenciar la formación de la comunidad universitaria en el manejo de las Plataformas WebCT y Moodle.

4. Asesorar técnica y pedagógicamente sobre buenas prácticas en teleformación.

5. Mantener el seguimiento del uso de las Plataformas Virtuales.

6. Gestionar administrativamente las actas de las asignaturas de Libre Configuración del Campus Andaluz Virtual de los/as alumnos/as de la Universidad de Huelva.

7. Suministrar recursos virtuales a través del uso de herramientas telemáticas a toda la comunidad universitaria.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por el Servicio de Enseñanza Virtual.

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE de 13.4.07), por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 24.12.01).

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

- 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).

- Plan Estratégico Institucional de la Universidad de Huelva (www.uhu.es).

- Plan de Apoyo Virtual para la Docencia Presencial (<http://www.uhu.es/sevirtual>).

- Reglamento de Libre Configuración de la Universidad de Huelva (www.uhu.es).

- Normas de Matrícula e Ingreso en la Universidad de Huelva (www.uhu.es).

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 partes.

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.

Los/as usuarios/as del Servicio de Enseñanza Virtual podrán realizar sus quejas a través de:

- Buzón de sugerencias, vía web: http://www.uhu.es/sevirtual/#contacto_correo.

- Correo electrónico: administracion@cv.uhu.es.

- Teléfono: 959 219 530 y fax: 959 219 232.

- Dirección postal: Servicio de Enseñanza Virtual; Campus Universitario de El Carmen, Avda. 3 de Marzo, s/n; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

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

- Dirección Postal: Servicio de Enseñanza Virtual; Campus Universitario de El Carmen, Avda. 3 de Marzo, s/n; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

- Teléfono: 959 219 530 y fax: 959 219 232.

- Vía web: http://www.uhu.es/sevirtual/#contacto_correo.

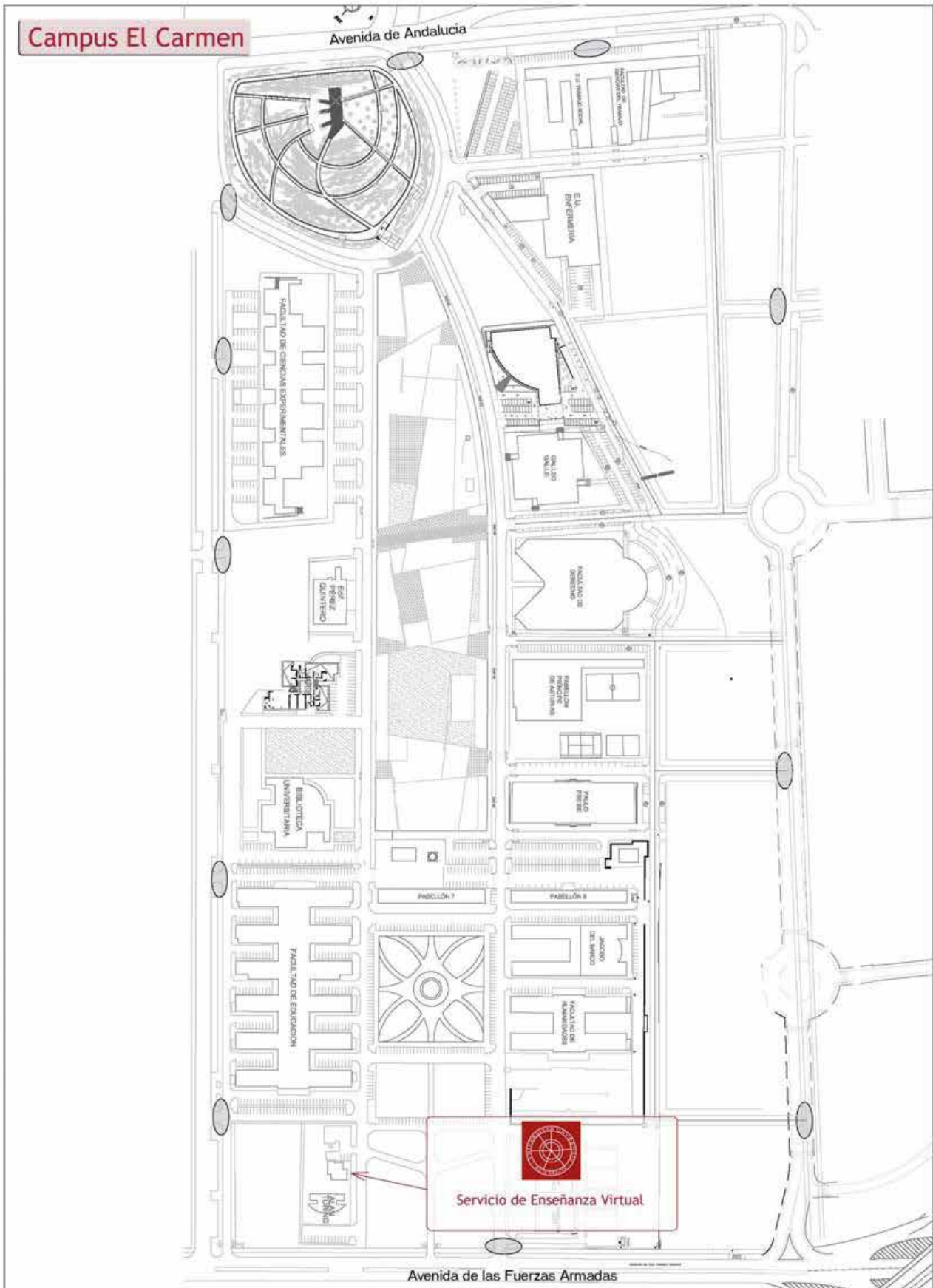
- Correo electrónico: administracion@cv.uhu.es.

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

5.2. Formas de acceso y transporte.

El Servicio de Enseñanza Virtual está situado en el Campus Universitario de El Carmen, en la Avda. 3 de Marzo, s/n, frente a la puerta principal de la Facultad de Ciencias de la Educación. Existe 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.

1. Realizar el alta en la Plataforma de teleformación deseada, de todas aquellas asignaturas, Máster, Grado, Doctorados, Título de Expertos..., cuyos/as profesores/as están interesados/as en la virtualización de su materia en un plazo máximo de tres días.

2. Dar de alta como usuarios/as de las Plataformas Virtuales al personal de la comunidad universitaria que así nos lo solicite en un plazo máximo de tres días.

3. Impartir cursos sobre el uso de las Plataformas de teleformación al personal usuario.

4. Impartir cursos específicos de teleformación para Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS) a través del Campus Virtual.

5. Realizar y asistir a eventos y actividades relacionadas directamente con la mejora continua de la Universidad de Huelva.

2. Indicadores de calidad.

1. Porcentaje de solicitudes de altas de asignaturas para su virtualización realizadas en plazo.

2. Porcentaje de solicitudes de altas de usuarios/as de las Plataformas Virtuales realizadas en plazo.

3. Número de cursos de teleformación ofertados por curso académico.

4. Porcentaje de asistentes a los cursos de formación ofertados.

5. Número de eventos realizados.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario de atención al público, presencial y telefónicamente, es de lunes a viernes de 8,00 a 15,00 horas, y por correo electrónico de forma permanente.

RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Auditoría y Control Interno.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Auditoría y Control Interno 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 Auditoría y Control Interno 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 Auditoría y Control Interno 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 AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Auditoría y Control Interno de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por dicho Servicio.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por el Servicio de Auditoría y Control Interno 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 Auditoría y Control Interno.

El Servicio de Auditoría y Control Interno es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito a Gerencia.

1.2. Misión del Servicio de Auditoría y Control Interno.

La principal misión de la Unidad de Control Interno es la fiscalización de todos los actos, documentos y expedientes administrativos de los que se deriven derechos y obligaciones de contenido económico para la Universidad, conforme a las disposiciones vigentes y a las normas establecidas por la propia Universidad.

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 Auditoría y Control Interno.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Auditoría y Control Interno 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/auditoria_y_control_interno.

- Correo electrónico: control.interno@sc.uhu.es

- Teléfonos: 959 218 071-72-73/169. Fax: 959 218 045.

- Dirección postal: Servicio de Auditoría y Control Interno; C/ Dr. Cantero Cuadrado, 6, 1.ª planta, 21071, Huelva (Huelva), y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que presta.

El Servicio de Auditoría y Control Interno realiza los siguientes servicios:

1. Asesorar y orientar a nuestros/as usuarios/as en la tramitación de los gastos relacionados con la ejecución de su presupuesto según las Normas de Gestión del Gasto de la Universidad de Huelva.

2. Fiscalizar todos los justificantes del gasto de la Universidad de Huelva tanto los tramitados en pago directo como aquellos incluidos en cuentas justificativas.

3. Fiscalizar todos los contratos de investigación.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por el Servicio de Auditoría y Control Interno.