

## B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

## 1. Compromisos de calidad.

1. Entrega semestral del estado de cuentas de las unidades de gasto del Departamento al responsable de las mismas.

2. Registro de facturas en el sistema informático UXXI/EC en un plazo no superior a quince días, a partir de la recepción de las mismas.

3. Grabación, en diez días, de la información del Plan de Organización Docente mediante el sistema informático UXXI/ACE, de acuerdo con las directrices aprobadas en Consejo de Departamento.

4. Actualización, en el plazo de quince días, del Plan de Organización Docente, derivada de las contrataciones de profesorado, a partir de la aprobación por el órgano competente.

5. Recepción, tramitación y remisión de la documentación a los órganos competentes, alcanzando una valoración de 3 o superior, en las preguntas específicas de la encuesta de satisfacción.

6. Dar respuesta válida al 100% de las peticiones de las personas usuarias.

7. Recepción, registro y remisión de la documentación, así como su comunicación a los órganos competentes del Departamento, en un plazo de dos días.

## 2. Indicadores de calidad.

1. Porcentaje de estado de cuentas de las unidades de gasto del Departamento entregados en plazo.

2. Porcentaje de facturas registradas en plazo en el sistema informático.

3. Grabación de la información del Plan de Organización Docente del Departamento, en un plazo de diez días, a partir de la aprobación por el órgano competente.

4. Grabación de la información en el Plan de Organización Docente de las contrataciones de profesorado en un plazo de quince días, a partir de la aprobación por el órgano competente.

5. Valoración de los resultados de las preguntas específicas de las encuestas.

6. Porcentaje de respuestas válidas a las peticiones de las personas usuarias.

7. Agilidad en la gestión administrativa.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

Horario presencial de atención al público de 9 a 14 horas. Mediante teléfono y correo electrónico en los números y direcciones individualizadas por Departamentos, disponibles en: <http://www.uhu.es/departamentos/departamentos.htm>.

*RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación 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 DE LA OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) 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 la OTRI.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por la OTRI 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 de la OTRI

La OTRI es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Investigación.

## 1.2. Misión de la OTRI.

La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) es el instrumento de la Universidad de Huelva que fomenta y facilita la colaboración en actividades de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) entre sus grupos de investigación y el tejido empresarial, para una transferencia efectiva de la tecnología y el conocimiento. La misión de la OTRI es difundir los resultados de investigación generados por los grupos de investigación al entorno empresarial, de manera que las empresas e instituciones puedan incorporar los avances científicos generados en la Universidad a sus productos, procesos y servicios.

## 1.3. Responsable de la Carta.

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

## 1.4. Formas de colaboración y participación con la OTRI.

Las personas usuarias de los servicios que presta la OTRI 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/otri](http://www.uhu.es/otri).

- Correo Electrónico: [otri@uhu.es](mailto:otri@uhu.es).

- Teléfono: 959 219 032 y fax: 959 219 371.

- Dirección postal: OTRI; Edificio Marie Curie, 1 planta. Campus El Carmen; 21071 Huelva (Huelva); y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

## 2. Servicios.

## 2.1. Relación de servicios que presta.

La OTRI realiza los siguientes servicios:

1. Informar, asesorar y tramitar las solicitudes de autorización de contratos o convenios al amparo de los artículos 68 y 83 de la LOU.

2. Informar, asesorar y tramitar las solicitudes de suscripción de convenios de investigación.

3. Informar, asesorar y tramitar las solicitudes de Proyectos Europeos de Investigación.

4. Informar, asesorar y tramitar las solicitudes de patentes de la Universidad de Huelva.

5. Informar y asesorar en la constitución de empresas de base tecnológica y spin-off.

6. Gestionar la contratación laboral de personal con cargo a proyectos, contratos y convenios de investigación.

7. Gestionar los nombramientos de personal becario con cargo a proyectos, contratos y convenios de investigación.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por la OTRI.

1. Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre (BOE de 24.12.01).

2. Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 13.4.2007).

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

4. 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).

5. Normas reglamentarias sobre contratos y convenios específicos celebrados al amparo de lo dispuesto en los artículos 68 y 83 de la Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOUH 1, octubre 1999).

6. Normas Reglamentarias sobre tramitación de Proyectos Europeos de Investigación, aprobadas en Consejo de Gobierno de 24 de mayo de 2000 (BOUH 8-9, mayo-junio 2000).

7. Reglamento de patentes de la Universidad de Huelva, aprobado en Consejo de Gobierno de 18 de noviembre de 2002.

8. Normativa para la creación de empresas por la Universidad de Huelva, aprobada en Consejo de Gobierno de 16 de octubre de 2006.

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

Quienes utilicen los servicios de la OTRI podrán realizar sus sugerencias y/o reclamaciones a través de:

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

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

- Teléfono: 959 219 032 y fax: 959 219 371

- Dirección Postal: OTRI; Edificio Marie Curie, 1.ª planta. Campus El Carmen; 21071, Huelva (Huelva); y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

La dirección de la OTRI 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 la OTRI, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección Postal: OTRI; Edificio Marie Curie, 1.ª planta. Campus El Carmen; 21071, Huelva (Huelva); y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

- Teléfono: 959 219 032 y fax: 959 219 371.

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

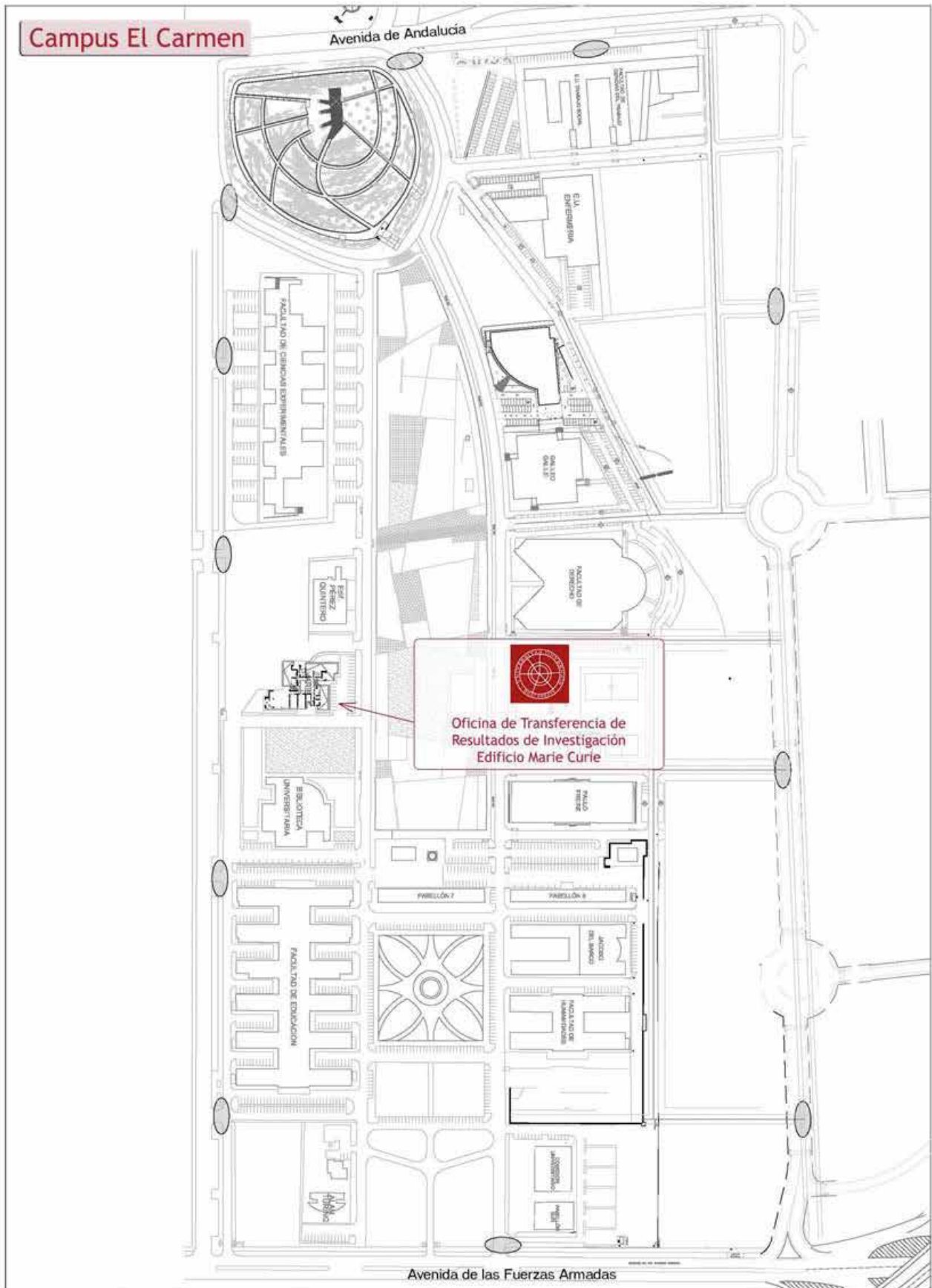
- Correo electrónico: [otri@uhu.es](mailto:otri@uhu.es).

- 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 OTRI de la Universidad de Huelva está situada en el Campus Universitario de El Carmen. Existe transporte público de autobuses urbanos para acceder a dicho campus, líneas núm. 5 y núm. 8. La OTRI está ubicada en la primera planta del Edificio Marie Curie del Campus de El Carmen.

5.3. Plano de situación.



## B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

## 1. Compromisos de calidad.

1. Tramitar la totalidad de contratos art. 83 solicitados e incrementar anualmente su número en un 5%.

2. Lograr incrementar el importe anual contratado via art. 83 en un 10%.

3. Tramitar la totalidad de convenios de investigación solicitados e incrementar anualmente su número en un 5%.

4. Lograr incrementar el importe anual acordado en los convenios de investigación en un 10%.

5. Tramitar la totalidad de proyectos europeos solicitados e incrementar anualmente el número de proyectos concedidos en un 5%.

6. Lograr incrementar el importe anual concedido en los proyectos europeos en un 10%.

7. Tramitar la totalidad de patentes solicitados e incrementar anualmente su número en un 20%.

8. Tramitar la totalidad de solicitudes de creación de empresas spin-off e incrementar anualmente su número en un 20%.

9. Tramitar la totalidad de contratos laborales solicitados e incrementar anualmente su número en un 5%.

10. Tramitar la totalidad de solicitudes de nombramientos de becarios/as recibidas e incrementar anualmente su número en un 5%.

## 2. Indicadores de calidad.

1. Incremento anual en el número de contratos autorizados.

2. Incremento anual en el importe contratado.

3. Incremento anual en el número de convenios firmados.

4. Incremento anual en el número de proyectos europeos concedidos.

5. Incremento anual en el importe concedido en proyectos europeos de investigación.

6. Incremento anual en el importe conveniado.

7. Incremento anual en el número de patentes solicitadas a la Oficina Española de Patentes y Marcas.

8. Incremento anual en el número de empresas spin-off creadas.

9. Incremento anual en el número de contratos laborales realizados.

10. Incremento anual en el número de nombramientos de becarios/as.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario es:

- Horario de invierno (del 16 de septiembre al 15 de junio): De 8,00 a 15,00 h de lunes a viernes.

- Horario de verano (del 16 de junio al 15 de septiembre): De 9,00 a 14,00 h de lunes a viernes.

*RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Área de Promoción Cultural.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Área de Promoción Cultural 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 Área de Promoción Cultural 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 Área de Promoción Cultural 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 ÁREA DE PROMOCIÓN CULTURAL DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Área de Promoción Cultural 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 Área.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por el Área de Promoción Cultural 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 ella.

## A) DATOS GENERALES

## 1. Datos identificativos.

## 1.1. Datos identificativos del Área de Promoción Cultural.

El Área de Promoción Cultural está adscrita al Vicerrectorado de Extensión Universitaria de la Universidad de Huelva.

## 1.2. Misión del Área de Promoción Cultural.

El Área de Promoción Cultural, mediante la organización de cursos de extensión universitaria y actividades culturales, es el promotor de la creación, difusión del pensamiento y acceso a la cultura de la comunidad universitaria y de la sociedad en su conjunto, con la finalidad de contribuir a la formación integral de los estudiantes universitarios en su proceso de formación permanente y al enriquecimiento cultural de su entorno.

## 1.3. Responsable de la Carta.

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

1.4. Formas de colaboración y participación con el Área de Promoción Cultural.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Área de Promoción Cultural, 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, via web: [www.uhu.es/pcultural](http://www.uhu.es/pcultural).

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

- Teléfono: 959 218 060 y fax: 959 218 139.

- Dirección postal: Área de Promoción Cultural; Dr. Cantero Cuadrado, 6; 21071 Huelva (Huelva); y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

## 2. Servicios.

## 2.1. Relación de servicios que presta.

El Área de Promoción Cultural realiza los siguientes servicios:

1. Ofertar actividades culturales y de ocio (exposiciones, música, teatro, imagen, danza, certámenes culturales, etc.), tanto de producción propia como ajena.