

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.
 1. Ofrecer a la Comunidad Universitaria y a la sociedad un programa anual de actividades de Extensión Universitaria.
 2. Publicar en la primera quincena de los meses de octubre, enero y abril (en formato impreso y electrónico) la Agenda Cultural de Extensión Universitaria en la que se detallan las actividades y convocatorias previstas.
 3. Comunicar, con al menos un día de antelación y a través de correo electrónico y envío por SMS a la lista de distribución propia, los datos básicos de las actividades inminentes.
 4. Difundir las actividades del Servicio en el ámbito andaluz a través de las páginas web www.uhu.es/pcultural y www.diezencultura.es.
 5. Publicar en julio de cada año en la web www.uhu.es/pcultural la Memoria del Servicio en la que se detallan las actividades y programas y su grado de seguimiento.
 6. Conseguir una puntuación de al menos 5 sobre 10 en las encuestas de satisfacción de los usuarios respecto a la valoración global del servicio.
 7. Entregar al interesado/a las certificaciones de actividades realizadas en un plazo máximo de quince días desde la emisión del acta correspondiente por parte del coordinador/a o monitor/a de la actividad.
2. Indicadores de calidad.
 1. Porcentaje de cumplimiento y realización de las actividades previstas.
 2. Número de agendas publicadas en día 10 de los meses activos (octubre/enero/abril).
 3. Número de SMS remitidos, con un día de antelación, en relación al total de actividades ofertadas.
 4. Días de incumplimiento (en su caso) en la publicación de la Memoria Anual de Actividades Culturales, contando a partir del día 30 de julio.
 5. Comparativa del indicador de grado de satisfacción del usuario/a en las actividades formativas del Vicerrectorado en los dos últimos años.
 6. Porcentaje de actividades culturales de las organizadas que han sido colgadas en la web www.uhu.es/pcultural al menos dos días antes de su celebración.
 7. Porcentaje de certificaciones de actividades realizadas entregadas al alumno/a en los quince días posteriores a la fecha de emisión del acta.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

- El horario es:
- Presencial y telefónicamente: De lunes a viernes laborales, de 8 a 15 horas.
- 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 Publicaciones.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Publicaciones 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 Publicaciones 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 Publicaciones 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 PUBLICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Servicio de Publicaciones 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.

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

El Servicio de Publicaciones es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Extensión Universitaria.
 - 1.2. Misión.

El Servicio de Publicaciones tiene como misión: publicar y difundir los trabajos de la comunidad investigadora, especialmente los propios de la Universidad de Huelva, así como otros textos de interés cultural atendiendo a criterios de calidad y excelencia científica e intelectual.
 - 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 Servicio de Publicaciones.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Publicaciones 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/publicaciones/buzon.php>.
 - Correo Electrónico: aldino@uhu.es.
 - Teléfono: 959 219 327 y Fax: 959 219 425.
 - Dirección Postal: Servicio de Publicaciones; Edificio Marie Curie 1ª planta; Avda. Tres de Marzo, s/n. Campus del Carmen; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que presta.

1. Editar en soportes físicos (tradicionales u ópticos), así como en redes de información las publicaciones aprobadas.

2. Distribuir a nivel nacional e internacional el fondo editorial de la Universidad de Huelva a través de todos los canales pertinentes posibles.

3. Gestionar el intercambio científico de las revistas científicas de la Universidad de Huelva editadas por este Servicio.

4. Asesorar en la presentación de originales para su publicación.

5. Ofertar la publicación de las tesis defendidas en la Universidad de Huelva a través del convenio firmado con la empresa UMI.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por el Servicio de Publicaciones:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14.12.1999).

- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual, aprobado por el R.D.L. 1/1996, de 12 de abril (BOE núm. 162, de 8.7.2006).

- Estatutos de la Universidad de Huelva (BOJA núm. 214, de 6.11.2003).

- Reglamento del Servicio de Publicaciones.

- Decreto 2984/1972, de 2 de noviembre, BOE de 4.11.1972, por el que se establece la obligación de consignar en toda clase de libros el núm. ISBN, así como su actualización.

- Norma ISO 3297, acerca del uso del número internacional estandarizado para publicaciones en serie ISSN.

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 de diciembre).

Como usuarios/as específicos/as tienen derecho a:

1. Tener la garantía de que toda obra editada por el Servicio tendrá rigor científico y veracidad en sus contenidos, avalado por una evaluación, objetiva y estandarizada.

2. Poder emitir opiniones, comentarios o participar en foros sobre las obras realizadas

3. Ser asesorados/as sobre aspectos relativos a la presentación de originales.

4. Ser respetados/as en su privacidad manteniendo la confidencialidad y reserva acerca de los contenidos de los originales depositados para su evaluación y publicación.

5. Ser respetados/as en sus derechos como autores/as a través de la firma del oportuno contrato de edición.

6. Tener la posibilidad de acceder a las obras, de acuerdo a los derechos de autor, de las diversas maneras posibles, potenciando el acceso abierto.

7. Recibir información del grado de avance en el proceso de gestión editorial de los distintos originales que presenten para su evaluación.

4. Sugerencias y reclamaciones.

Quienes utilicen los servicios del Servicio de Publicaciones podrán realizar sus quejas a través de:

- Buzón de sugerencias, vía web: <http://www.uhu.es/publicaciones/buzon.php>.

- Correo electrónico: aldino@uhu.es.

- Teléfono: 959 219 327 y fax: 959 219 425.

- Dirección Postal: Servicio de Publicaciones; Edificio Marie Curie 1.ª planta; Avda. Tres de Marzo, s/n. Campus del Carmen; 21071; Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

La dirección del Servicio de Publicaciones 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 Publicaciones, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección Postal: Servicio de Publicaciones; Edificio Marie Curie 1.ª planta; Avda. Tres de Marzo, s/n. Campus del Carmen; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

- Teléfono: 959 219 327 y fax: 959 219 425.

- Vía web: <http://www.uhu.es/publicaciones>.

- Correo electrónico: aldino@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.

- Accesible desde el Campus de El Carmen por la Avda. Fuerzas Armadas o Avda. de Andalucía.

- Transporte urbano de autobuses en las líneas 5 y 8.

B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.
 1. Edición en los plazos previstos del 100% de los originales aprobados.
 2. Poner a disposición de todas las Universidades o Instituciones de investigación que lo requieran (mediante acuerdo de intercambio) los originales editados.
 3. Resolver el 100% de las solicitudes de intercambio de las revistas científicas con otras Instituciones.
 4. Resolver dudas, informar y asesorar al usuario/a sobre su publicación.
 5. Responder el 100% de las solicitudes de publicación de tesis presentadas.
2. Indicadores de calidad.
 1. Índice de satisfacción de la persona usuaria a través de encuestas.
 2. Porcentaje de intercambios tramitados.
 3. Porcentaje de solicitudes resueltas.
 4. Índice de satisfacción de la persona usuaria a través de encuestas.
 5. Porcentaje de solicitudes de publicación de tesis resueltas.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario de atención al público para todas las unidades de este Servicio es, con carácter general, de 9:00 a 14:00 horas. El Área de Producción y Dirección presta un servicio de atención según demanda, para encargos de naturaleza corporativa de carácter excepcional. Tales demandas serán tramitadas a través de la página web del Servicio (www.uhu.es/publicaciones).

RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios de los Servicios Centrales de Investigación.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por los Servicios Centrales 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.

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios de los Servicios Centrales 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 los Servicios Centrales 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 LOS SERVICIOS CENTRALES DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de los Servicios Centrales de Investigación (SCI) de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía la obtención de información relativa a las prestaciones que realiza, así como los mecanismos de colaboración y participación activa en la mejora de los servicios que se ofrecen.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por los SCI a las personas usuarias. Como consecuencia, adoptarán las medidas necesarias para garantizar que se aplique en toda su extensión el contenido de la misma, por parte del personal que tienen adscrito.

A) DATOS GENERALES

1. Datos identificativos.

1.1. Datos identificativos de los SCI.

Los Servicios Centrales de Investigación se encuentran adscritos al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad de Huelva.

1.2. Misión de los SCI.

Los Servicios Centrales de Investigación de la Universidad de Huelva lo integran Unidades y Servicios especializados de instrumentación científico-técnica y de aporte de materiales básicos para la docencia y la investigación. Prestan servicio a los/as investigadores/as de la Universidad de Huelva, así como a otros organismos públicos o privados, de acuerdo con la política científica de nuestra Universidad.

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 los SCI.

Las personas usuarias de los servicios que prestan los SCI, 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 empleando los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas anuales que se realicen sobre la prestación de los servicios.
- Buzón de Sugerencias, instalado en las dependencias de los SCI: Edificio Marie Curie. Avda. 3 de Marzo. Campus del Carmen.; 21071 Huelva (Huelva).
- Buzón de sugerencias vía web: <http://www.uhu.es/scid/reclamacion.php>.
- Correo Electrónico: adm.id@sc.uhu.es.
- Teléfono: 959 219 461 y fax: 959 219 462.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que presta.

1. Prestar servicio científico- técnico a demanda del personal investigador de la Universidad de Huelva, así como los que requieran otras instituciones públicas o privadas, empresas y profesionales, en aspectos relacionados con las áreas de conocimiento y líneas de investigación de la Universidad.
2. Apoyar la docencia y la investigación de la Universidad de Huelva poniendo a disposición del personal docente e investigador, los servicios y el equipamiento científico avanzado, que por sus características supere las posibilidades de adquisición y/o utilización por parte de los grupos de investigación considerados individualmente.
3. Contribuir a las relaciones Universidad, Sociedad y Empresa en el ámbito del desarrollo tecnológico, ofreciendo un