

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

servicio basado en la planificación, evaluación y mejora continua de la calidad.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por los SCI.

- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre (BOE núm. 307, de 24.12.01), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE de 13.4.07).

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

- 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).

- Reglamento de régimen interno de los Servicios Centrales de Investigación de la Universidad de Huelva (Aprobados en Consejo de Gobierno el 31 de mayo de 2006).

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14.12.99).

- Norma UNE EN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de Calidad.

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 Or-

gánica 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. Obtener información y asesoramiento acerca de los requisitos de uso, normas y tarifas de los distintos servicios que se ofrecen.

2. Recibir apoyo técnico y asesoramiento en labores de investigación.

3. Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del servicio.

4. Sugerencias y reclamaciones.

Quienes utilicen los servicios de los SCI podrán realizar sus quejas a través de:

- 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.

- Dirección Postal: Servicios Centrales de Investigación; Edificio Marie Curie; Avda. 3 de Marzo. Campus del Carmen; 21071 Huelva (Huelva); y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

La dirección de los SCI 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 los SCI, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección Postal: Servicios Centrales de Investigación; Edificio Marie Curie. Avda. 3 de Marzo. Campus del Carmen; 21071 (Huelva).

- Teléfono: 959 219 461 y fax: 959 219 462.

- Vía web: <http://www.uhu.es/scid/index.html>.

- Correo electrónico: adm.id@sc.uhu.es.

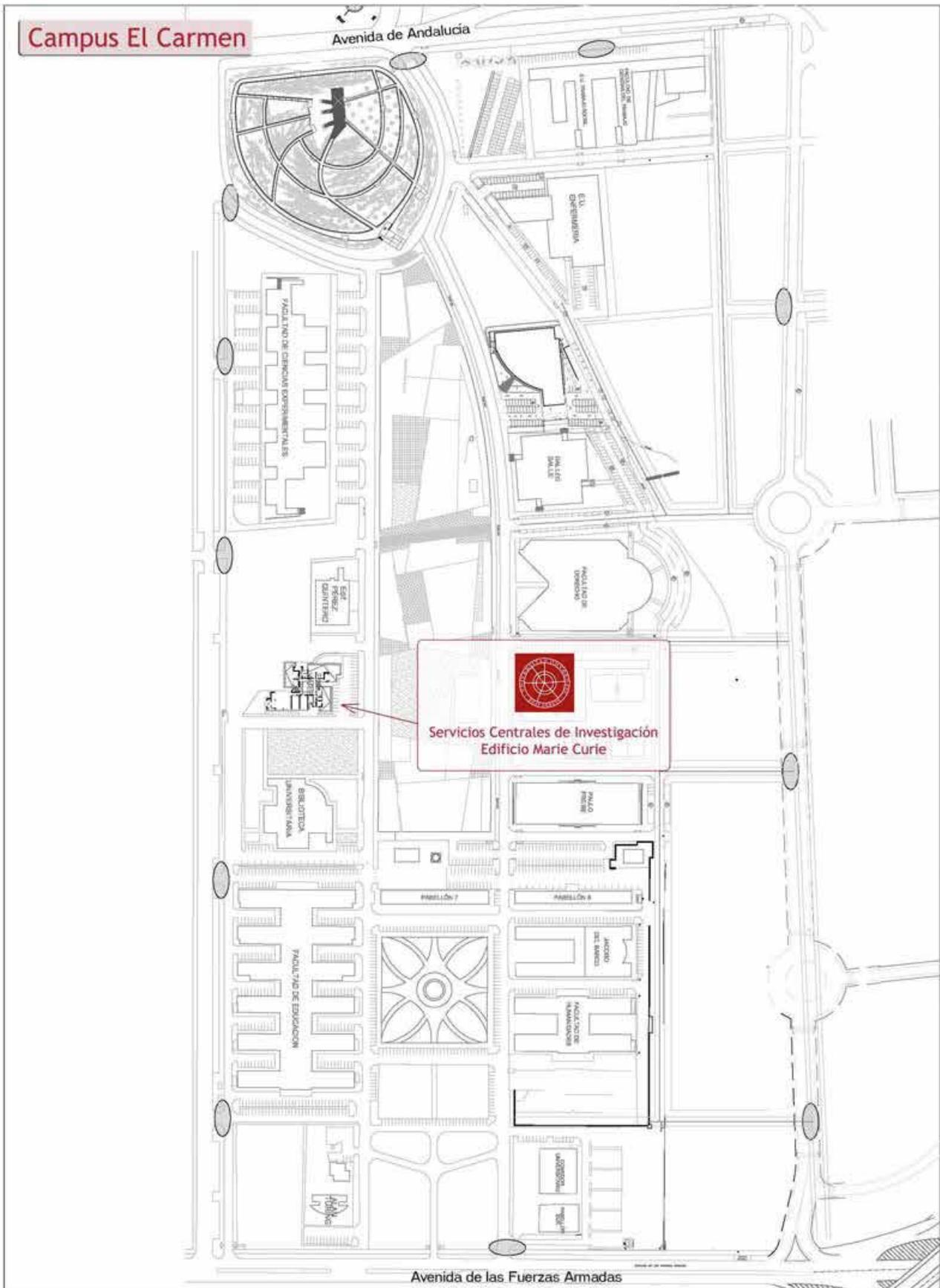
- O a través del Registro General de la Universidad (Universidad de Huelva; C/ Dr. Cantero Cuadrado 6; 21071 Huelva).

5.2. Formas de acceso y transporte.

Los Servicios Centrales de Investigación se encuentran ubicados en el Campus del Carmen, Avda 3 de Marzo, Edificio Marie Curie, planta baja.

Existe transporte público de autobuses urbanos de las líneas 3, 5 y 8.

5.3. Plano de situación.



B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Realizar el 100% de los análisis solicitados siempre que las muestras cumplan los requisitos específicos para la técnica a utilizar.

2. Entregar el 100% de los resultados analíticos en la fecha acordada previamente con las personas usuarias, salvo averías de los equipos.

3. Asistir el personal de los SCI al menos a un curso de perfeccionamiento anual para mejorar sus conocimientos y habilidades con el fin de ofrecer un mejor servicio.

4. Responder al 100% de las solicitudes de uso de equipos por el personal investigador autorizado en un plazo inferior a 5 días hábiles, exceptuando los periodos vacacionales.

5. Responder el 100% de las solicitudes de información sobre normas de uso, tarifas y técnicas instrumentales en un plazo máximo de 5 días hábiles.

6. Efectuar el 100% de las peticiones de demostraciones de instrumentación científica y prácticas docentes.

7. Responder las sugerencias y quejas de los usuarios y usuarias, indicando las acciones emprendidas para la solución y/o mejora de las situaciones planteadas en un plazo no superior a 10 días.

8. Mantener la certificación ISO 9001:2000 para ofrecer a nuestros/as usuarios/as un servicio de mayor calidad, a través de una organización dinámica, transparente, honesta y responsable.

2. Indicadores de calidad

1. Porcentaje anual de análisis realizados respecto del total solicitado.

2. Porcentaje trimestral de solicitudes entregadas en fecha.

3. Porcentaje anual de cursos realizados por el personal.

4. Porcentaje trimestral de quejas relativas al tiempo de respuesta a solicitudes de uso de equipos.

5. Porcentaje trimestral de quejas y/o sugerencias respecto de las solicitudes de información.

6. Porcentaje anual de peticiones atendidas respecto a las solicitadas.

7. Porcentaje anual de sugerencias y quejas resueltas en plazo.

8 Superación de auditorías anuales y renovación de la acreditación.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario de atención al público presencial y telefónica-mente es, de lunes a viernes, de 8,00 a 15,00 h, y por correo electrónico de forma permanente.

RESOLUCIÓN de 22 de enero de 2009, de la Universidad de Málaga, por la que se publica el presupuesto de la misma para el ejercicio de 2009.

El Consejo de Gobierno de la Universidad acordó con fecha 17 de diciembre de 2008 la aprobación del Proyecto de Presupuesto a remitir al Consejo Social.

De conformidad con el artículo 14.2 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, el Consejo Social aprobó la propuesta remitida en su Sesión plenaria de 23 de diciembre de 2008.

En virtud de estos acuerdos, y en aplicación del artículo 122 de los Estatutos de la Universidad, este Rectorado ha resuelto publicar los estados de ingresos y gastos que configuran el Presupuesto de la Universidad de Málaga para el ejercicio de 2009 según los siguientes Anexos:

I. Presupuestos Generales de la Universidad.

Málaga, 22 de enero de 2009.- La Rectora, Adelaida de la Calle Martín.