

5. Responder en un plazo máximo de 15 días a las demandas de los/as usuarios/as, solicitando informes y/o requerimientos de asesoramiento técnico en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo; así como a las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado.

6. Eliminar los residuos peligrosos que se generen en la Universidad, aplicando protocolos de manipulación, etiquetado de envases y almacenamiento en depósito temporal; finalizando el proceso con la retirada definitiva por gestor autorizado, en un plazo máximo de 4 meses, a contar desde la fecha de entrada del residuo en el depósito temporal.

7. Aplicar al 100% de las empresas contratadas por obra o servicio, el procedimiento de coordinación de actividades empresariales para facilitar el intercambio de información, en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre las empresas contratadas y la Universidad, desde la adjudicación de la obra o el servicio.

2. Indicadores de calidad.

1. Porcentaje de evaluaciones de riesgos realizadas en relación al total de trabajadores/as de la Universidad de Huelva.

2.1. Porcentaje de informes de accidentes, enfermedades e incidentes investigados en relación al total de los ocurridos durante el año, con un seguimiento trimestral.

2.2 Promedio de días transcurridos entre la ocurrencia de un incidente o accidente de trabajo y su informe de investigación formal.

3. Tiempo promedio transcurrido, expresado en horas, desde la ocurrencia del accidente hasta que se recibe asistencia médica. Análisis anual con seguimiento trimestral.

4. Porcentaje de trabajadores/as de nuevo ingreso que han recibido la formación asociada a los riesgos presentes en su puesto de trabajo y la información sobre la actuación en caso de emergencia, en relación al total de trabajadores/as de nuevo ingreso.

5. Plazo promedio, expresado en días, de respuesta a la solicitud de informes y requerimientos de asesoramiento recibidos en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales durante el año, realizando seguimiento trimestral.

6. Tiempo transcurrido, expresado en meses, entre dos retiradas consecutivas de contenedores de depósito temporal, por parte del gestor autorizado para la eliminación definitiva de los residuos peligrosos.

7. Número de empresas que trabajen en la Universidad de Huelva con las que existe coordinación preventiva, sobre el total de las contratadas por la Universidad durante un año.

C) DATOS DE INTERÉS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

Horario:

De lunes a viernes de 8,00 a 15,00 horas, presencial y telefónicamente. Por correo electrónico de forma continuada.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales 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 empleando los siguientes medios:

- Buzón de Sugerencias, vía web: <http://www.uhu.es/servicio.prevencion>.

- Correo electrónico: tecnico.prevencion@sc.uhu.es.

- Teléfono: 959 218 143 y Fax: 959 218 165.

- Dirección postal: Servicio Prevención Riesgos Laborales, Rectorado, C/ Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva;

- O bien en el buzón de sugerencias situado en esta dirección.

Medidas de compensación previstas:

- Carta de disculpas firmada por el/la máximo/a responsable de la organización, con indicación de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado.

- Reunión o encuentro de la organización con los/as clientes, 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 de la Oficina de Estudios de Posgrado.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Oficina de Estudios de Posgrado 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 de la Oficina de Estudios de Posgrado 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 Estudios de Posgrado 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 ESTUDIOS DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Oficina de Estudios de Posgrado 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 la Oficina de Estudios de Posgrado 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 Oficina de Estudios de Posgrado.

La Oficina de Estudios de Posgrado es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Posgrado y Convergencia Europea.

1.2. Misión de la Oficina de Estudios de Posgrado.

Es una Oficina de Gestión que proporciona al alumnado de Posgrado la posibilidad de realizar estos estudios a través de una oferta basada en el conocimiento de sus necesidades.

1.3. Responsable de la Carta.

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

1.4. Formas de colaboración y participación con la Oficina de Estudios de Posgrado:

- Buzón de Sugerencias, vía web: <http://www.uhu.es/posgrado>.
- Correo electrónico: posgrado@uhu.es, vic.posgrado@uhu.es.
- Teléfono: 959 218 176 y fax: 959 218 091.
- Dirección postal: Oficina de Estudios de Posgrado; C/ Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

2. Servicios.

2.1. Relación de servicios que presta.

La Oficina de Estudios de Posgrado realiza los siguientes servicios:

1. Proporcionar información completa y actualizada de los Estudios Oficiales y Propios de Posgrado de la Universidad de Huelva y asesoramiento continuo de todos los procesos de la Oficina de Estudios de Posgrado: oferta académica de planes de estudio, expedientes, acceso a los estudios, matrícula, procesos de admisión, procedimientos, etc.

2. Gestionar los Planes de Estudios conducentes a la obtención de títulos oficiales y propios de Posgrado de la Universidad de Huelva, así como elaborar y realizar el seguimiento de la Oferta Académica de la Universidad hasta su publicación y difusión.

3. Gestionar y coordinar los procesos de preinscripción y admisión en los Estudios Oficiales y Propios de Posgrado de la Universidad de Huelva.

4. Planificar, gestionar y coordinar los procesos de matrícula y auto-matrícula en los Estudios Oficiales y Propios de Posgrado de la Universidad de Huelva.

5. Gestionar los expedientes del alumnado de los Estudios de Posgrado Oficiales y Propios de la Universidad de Huelva (convalidaciones y reconocimiento de créditos, certificados, etc.).

6. Elaborar y custodiar las actas correspondientes a los procesos de evaluación y calificación del alumnado de Posgrado y Doctorado.

7. Gestionar los procesos correspondientes a la tramitación de becas y ayudas.

8. Gestionar los expedientes de los títulos oficiales de Posgrado (Máster y Doctorado), y gestionar y expedir los Títulos Propios de la Universidad de Huelva, así como controlar el registro de dichos Títulos.

9. Gestionar el presupuesto del Vicerrectorado de Posgrado y Convergencia Europea. Controlar el gasto, ingresos, abono de becas y ayudas, tramitar y justificar las convocatorias oficiales de Becas y Ayudas del Ministerio y de la Comunidad Autónoma, compras, etc.

10. Gestionar los expedientes de reclamaciones y/o quejas de los/as usuarios/as de la Oficina de Estudios de Posgrado.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por la Oficina de Estudios de Posgrado:

- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre (BOE de 24.12.2001), y reforma en la Ley 4/2007 de 12 de abril (BOE de 13.4.2007).

- Ley Andaluza de Universidades 15/2003, 22 de diciembre (BOJA de 31.12.2003).

- 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.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992), modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998), y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE de 30.10.2007).

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial (BOE de 18.9.2003).

- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (BOE de 4.3.2004).

- Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (BOE de 19.3.2005).

- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título (BOE de 11.9.2003).

- Reglamento de los Estudios Oficiales de Posgrado de la Universidad de Huelva (aprobado en Consejo de Gobierno de 13 de noviembre de 2006 y modificado por Consejo de Gobierno de 19 de julio de 2007).

- Normativa reguladora de los Estudios de Tercer Ciclo y el Título de Doctor de la Universidad de Huelva (modificada por Junta de Gobierno 5.4.2001, 18.7.2003 y Consejo de Gobierno de 22.12.2005).

- Reglamento de Estudios Propios de Posgrado de la Universidad de Huelva (aprobado en Consejo de Gobierno de 19 de julio de 2007).

- Normas de Acceso y Matrícula en los Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado de la Universidad de Huelva para el Curso Académico correspondiente.

- Guía Académica del Curso de Aptitud Pedagógica para el curso académico correspondiente.

- Presupuesto del ejercicio económico en curso. Normativa del Gasto de la Universidad de Huelva para el año en curso.

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.

8. Conocer la oferta académica de estudios oficiales y propios de Posgrado de la Universidad de Huelva, formas de evaluación, calendarios, información sobre becas y ayudas, información sobre los procedimientos y trámites.

9. 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 Oficina de Estudios de Posgrado podrán realizar sus quejas y/o sugerencias a través de:

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

- Correo electrónico: posgrado@uhu.es, vic.posgrado@uhu.es.

- Teléfono: 959 218 176 y fax: 959 218 091.

- Dirección postal: Oficina de Estudios de Posgrado; C/ Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

5. Direcciones y formas de acceso.

5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con la Oficina de Estudios de Posgrado, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección postal: Oficina de Estudios de Posgrado; C/ Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

- Teléfono: 959 218 176 y fax: 959 218 091.

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

- Correo electrónico: posgrado@uhu.es, vic.posgrado@uhu.es.

- Registro General de la Universidad de Huelva: Calle Doctor Cantero Cuadrado, 6, 21071, Huelva.

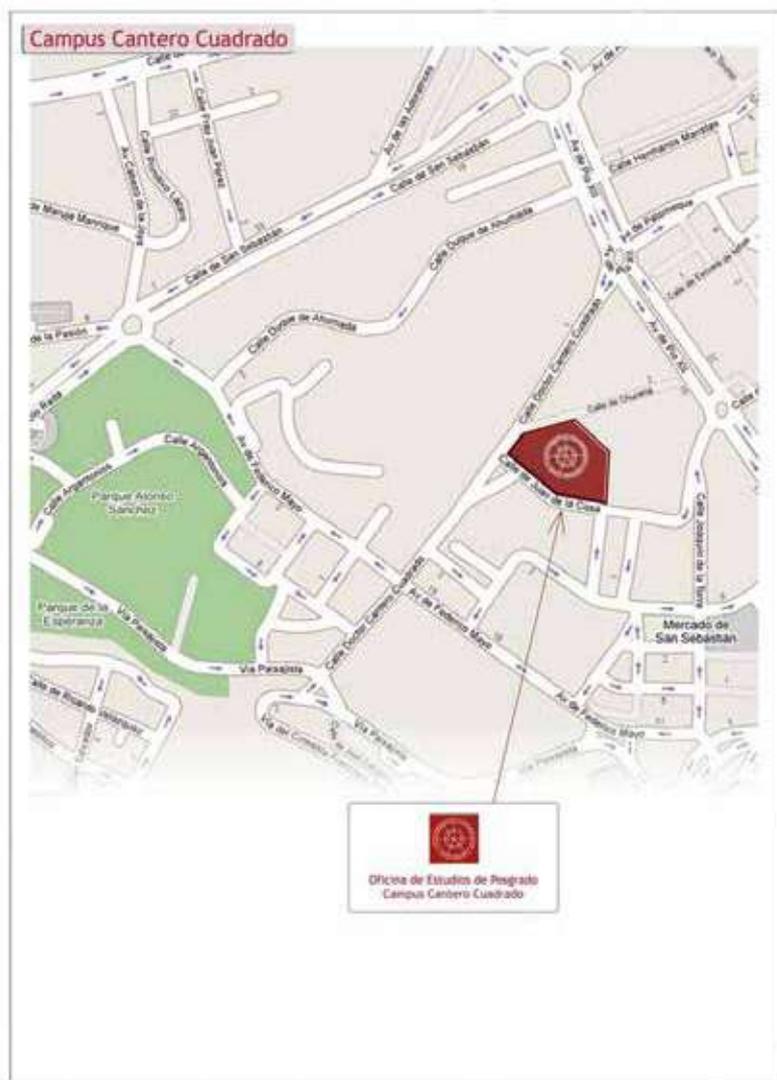
5.2. Formas de acceso y transporte.

Oficina de Estudios de Posgrado.

C/ Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6, planta baja. 21071, Huelva.

Acceso en transporte urbano, línea de autobuses número 2.

5.3. Plano de situación.



B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.

1. Proporcionar en el momento el 100% de la información que nos sea requerida: presencial, telefónica o telemáticamente y mantener permanentemente actualizada la información pública de la oferta académica de los Estudios Oficiales y Propios de Posgrado de la Universidad de Huelva.

2. Revisar y tramitar el 100% de las propuestas de los Planes de Estudios de los Estudios Oficiales y Propios de Pos-

grado de la Universidad de Huelva en los 15 días siguientes a la recepción de las mismas.

3. Informar de forma actualizada y transparente sobre su preinscripción y sobre el proceso de admisión en los Estudios de Posgrado y Doctorado de la Universidad de Huelva. Matricular al alumnado de los estudios de Posgrado y de Doctorado de la Universidad de Huelva en los plazos establecidos para ello.

4. Resolver el 75% de las convalidaciones y reconocimiento de créditos antes del 15 de enero del año del curso académico.

5. Incorporar a los expedientes del alumnado las calificaciones reflejadas en las actas en los 10 días siguientes a la finalización de los plazos de modificación y/o anulación de matrícula.

6. Obtener, en una escala del 1 al 5, una puntuación de 4 en el análisis de las cuestiones planteadas en las encuestas de satisfacción al cliente.

7. Resolver y remitir el 100% de las solicitudes de expedición de los Títulos Oficiales y Propios de los Estudios de Posgrado en un tiempo no superior a 1 mes desde la fecha de solicitud.

8. Entregar las facturas recibidas en Control Interno en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción con las autorizaciones correspondientes.

9. Llevar 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.

2. Indicadores de calidad.

1. Alcanzar en una escala del 1 al 5 un nivel de satisfacción igual o superior a 3 en el análisis de las encuestas de satisfacción de la información proporcionada telefónica, personal o telemáticamente y a través de la página web www.uhu.es/posgrado.

2. Tiempo medio de revisión de las propuestas de Planes de Estudio para la oferta académica de los Estudios de Posgrado y de Doctorado.

3. Porcentaje de quejas y/o sugerencias recibidas en los plazos ordinarios de preinscripción.

4. Porcentaje de matrículas realizadas correctamente en plazo ordinario del alumnado con acceso a los estudios de Posgrado y Doctorado.

5. Porcentaje de convalidaciones y reconocimiento de créditos en los expedientes del alumnado.

6. Porcentaje de actas emitidas en 10 días.

7. Alcanzar en una escala del 1 al 5 un nivel de satisfacción igual o superior a 3 en el análisis de las encuestas de satisfacción al cliente sobre las convocatorias de ayudas y becas.

8. Número de expedientes de títulos tramitados en 1 mes.

9. Porcentaje de facturas tramitadas cada día, similar a número de facturas recibidas.

10. Porcentaje de reclamaciones atendidas y resueltas.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario de atención al público está establecido de forma presencial, de lunes a viernes, de 10,00 a 13,00 horas, siendo el horario de atención telefónica y telemática de 8,00 a 15,00 horas.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Oficina de Estudios de Posgrado 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.

RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Conserjería e Instalaciones.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Unidad Funcional de Conserjería e Instalaciones 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 Pú-

blica, 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 Unidad Funcional de Conserjería e Instalaciones 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 Unidad Funcional de Conserjería e Instalaciones 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 UNIDAD FUNCIONAL DE CONSERJERÍA E INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Conserjería e Instalaciones 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 Unidad.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por la Unidad Funcional de Conserjería e Instalaciones a las personas usuarias. Como consecuencia, esta Unidad Funcional 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 de la Unidad Funcional de Conserjería e Instalaciones.

La Unidad de Conserjería e Instalaciones es una Unidad Funcional de la Universidad de Huelva, adscrita a Gerencia, formada por todas las Conserjerías de los diferentes Campus Universitarios de la Universidad de Huelva.

1.2. Misión de la Unidad.

La Unidad Funcional de Conserjería e Instalaciones está al servicio de la comunidad universitaria y de la sociedad. Se concibe como una unidad importante en el desarrollo diario de las actividades docentes, de investigación y administrativas. Realizando la atención al público en primera línea, el apoyo a la docencia, investigación y administración y la gestión integral de los edificios e instalaciones. Tiene su razón de ser en la satisfacción de sus usuarios/as, cumpliendo sus objetivos con dedicación y profesionalidad, siguiendo las directrices que emanan de los órganos de gobierno.

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 la Unidad Funcional de Conserjería e Instalaciones.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Funcional de Conserjería e Instalaciones en calidad de clientes, ya sean de carácter interno –comunidad universita-