

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](http://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.

#### R E S U E L V O

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-

ria– 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: buzones de sugerencias ubicados en cada Conserjería, teléfonos, direcciones postales y correos electrónicos indicados en el apartado 5.1.

## 2. Servicios.

### 2.1. Relación de Servicios que presta.

La Unidad Funcional de Conserjerías e Instalaciones realiza los siguientes servicios:

1. Informar a nivel general sobre los distintos servicios de la Universidad de Huelva.

2. Abrir y cerrar los edificios y espacios comunes en función de las necesidades de uso, así como facilitar el acceso a las demás dependencias al personal autorizado.

3. Supervisar y trasladar a las Unidades responsables las incidencias que se produzcan en los edificios, instalaciones o materiales de la Universidad de Huelva.

4. Apoyar en el desarrollo de las actividades docentes, investigadoras y de extensión universitaria.

5. Informar y autorizar la disponibilidad de los espacios comunes de la Universidad de Huelva.

6. Apoyar en el desarrollo de las tareas administrativas de la Universidad de Huelva.

7. Recoger la correspondencia y hacerla llegar a su destino.

2.2. Normas reguladoras del servicio prestado por la Unidad Funcional de Conserjería e Instalaciones.

#### 2.2.1. Normas reguladoras de carácter general.

1. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre (BOE 307, de 24.12.2001), de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE 89, de 13.4.2007).

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

3. Ley 30/1992 de 26 de noviembre (BOE 285, de 27.11.1992), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4. Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre (BOE 298, de 14.12.1999), de Protección de Datos de Carácter Personal.

5. Ley 7/2007 de 12 de abril (BOE 89, de 13.4.2007) del Estatuto Básico del Empleado Público.

6. Ley 31/1995 de 8 de noviembre (BOE 269, de 10.11.1995), de Prevención de Riesgos Laborales.

7. 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 214, de 6.11.03).

#### 2.2.2. Normas reguladoras de carácter específico.

1. Ley 24/1998, de 13 de julio (BOJA de 14.7.98), del Servicio Postal Universal y de liberalización de los Servicios Postales.

2. Normativa sobre la utilización de infraestructura de la Universidad de Huelva por parte de instituciones, organizaciones y particulares ajenos a la misma. ([http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Texto\\_Normativa/Normativa\\_Cesion\\_Espacios.pdf](http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Texto_Normativa/Normativa_Cesion_Espacios.pdf)).

### 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 298, de 14 de diciembre).

### 4. Sugerencias y reclamaciones.

Quienes utilicen los servicios de la Unidad Funcional de Conserjería e Instalaciones podrán realizar sus quejas a través de los siguientes medios: buzones de sugerencias ubicados físicamente en cada Conserjería de la Universidad de Huelva, correos electrónicos, y direcciones postales y telefónicas indicados en el apartado 5.1.

Los/as responsables de la Unidad Funcional de Conserjería e Instalaciones, en los diferentes Campus, llevarán el control de las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado, debiéndose notificar al interesado/a, antes de 10 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 Unidad Funcional de Conserjería e Instalaciones, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Teléfonos: Campus Cantero Cuadrado: 959 218 102, Campus La Merced: 959 217 801, Campus La Rábida: Ed. Administrativo 959 217 301, Ed. Aldebarán 959 217 571, Ed. Alonso Barba 959 217 501, Ed. VR Casado 950 217 401, Edificio M.M. Bolaños 959 217 361, Campus El Carmen: F. Educación 959 219 354, Biblioteca Central 959 219 294, Ed. Marie Curie 959 219 500, Ed. M.I. Pérez Quintero 959 219 028, F. CC. Experimentales 959 219 840, Ed. E.U. Trabajo Social y F. CC. del Trabajo 959 219 703, E.U. Enfermería 959 218 310, Ed. Galileo 959 219 599, F. Derecho 959 219 721, Ed. Paulo Freire 959 219 526, F. Humanidades y Ed. Jacobo del Barco 959 219 056.

Dirección Postal: Campus Cantero Cuadrado: Calle Doctor Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva; Campus La Merced: Plaza la Merced, s/n, 21001, Huelva; Campus La Rábida: Carretera Huelva-Palos de la Frontera, s/n, 21819; Campus El Carmen: Avenida 3 de marzo, 21007, Huelva.

Correo electrónico: Campus Cantero Cuadrado: [encargado.cantero@sc.uhu.es](mailto:encargado.cantero@sc.uhu.es); Campus La Merced, coordinador: [merced@femp.uhu.es](mailto:merced@femp.uhu.es); Campus La Rábida: [encargado@eps.uhu.es](mailto:encargado@eps.uhu.es); Campus El Carmen: [encargado.carmen@uhu.es](mailto:encargado.carmen@uhu.es)

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

#### 5.2. Formas de acceso y transporte.

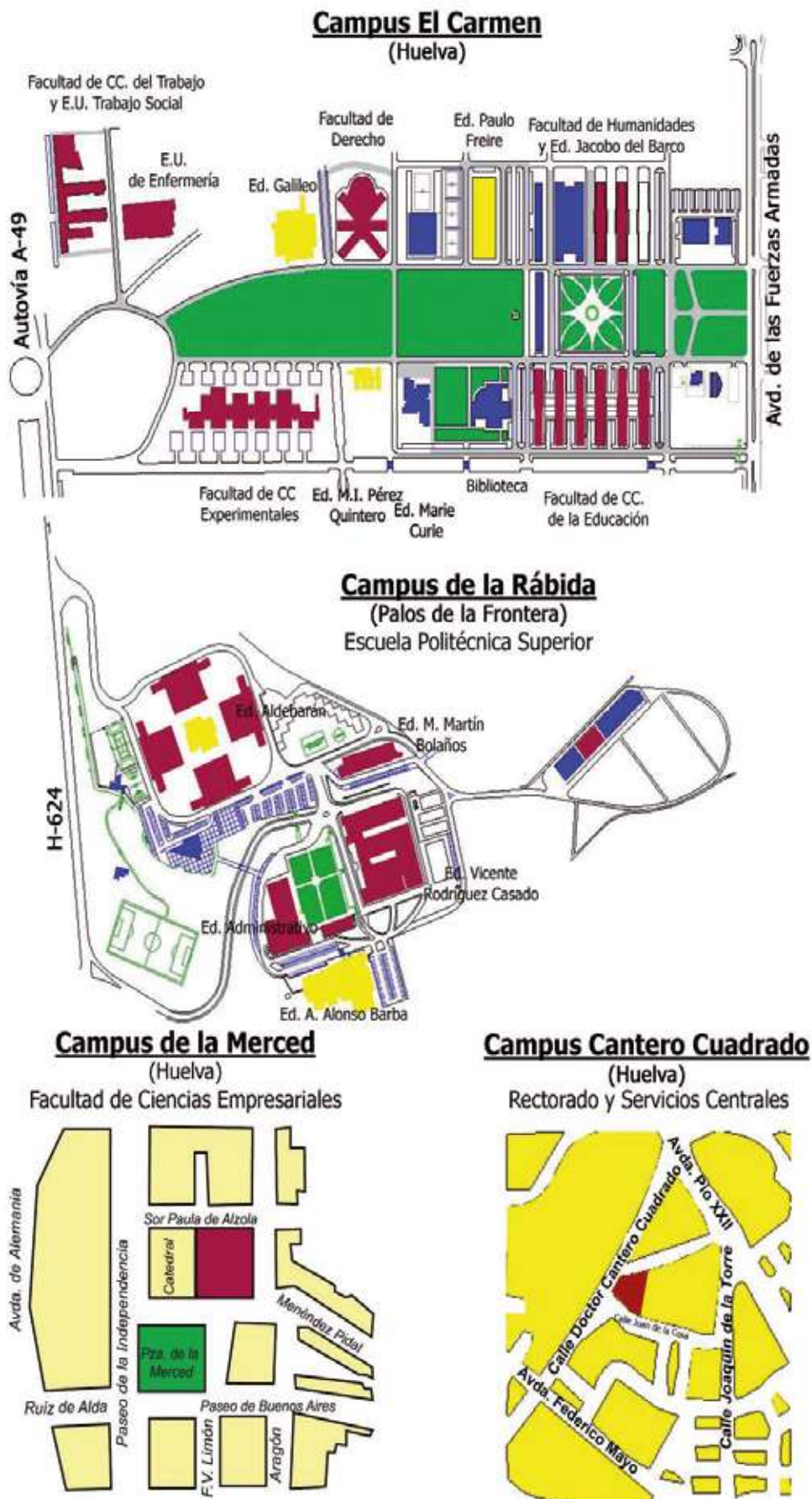
1. Campus Cantero Cuadrado: Transporte público de autobuses urbanos, líneas 1, 2 y 6.

2. Campus La Merced: Transporte público autobuses urbanos, líneas 1 y 2.

3. Campus El Carmen: Transporte público autobuses urbanos, líneas 3, 4, 5 y 8.

4. Campus La Rábida: Transporte público interurbano Empresa Damas, línea Huelva-La Rábida.

5.3. Plano de situación.



## B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad.
  1. Obtener como mínimo un resultado de 7 sobre 10 en la valoración de satisfacción de las personas usuarias.
  2. Tener abiertos los edificios a la hora establecida, sin superar, en ningún caso, un retraso de 10 minutos.
  3. Trasladar a las Unidades responsables las incidencias producidas en edificios, instalaciones o material de la Universidad de Huelva en un plazo medio de 2 días.
  4. Responder a las quejas y sugerencias sobre la prestación del servicio antes de 10 días, a contar desde la fecha de presentación.
  5. Informar y autorizar las solicitudes puntuales de espacios en un plazo medio de 2 días.
2. Indicadores de calidad
  1. Valoración, sobre 10, de la satisfacción en las encuestas anuales realizadas a las personas usuarias
  2. Porcentaje anual de edificios abiertos con un retraso de más de 10 minutos, en relación al total de aperturas anuales.
  3. Media anual de los días transcurridos desde el conocimiento de una incidencia de infraestructura hasta su tramitación.
  4. Porcentaje de quejas y sugerencias que hayan sido respondidas en un plazo superior a 10 días a contar de la fecha de presentación, en relación al total.
  5. Media anual de los días transcurridos desde la solicitud de reserva puntual y su comunicación.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

Durante el período lectivo, el horario de atención al público, presencial y telefónicamente, es de lunes a viernes de 8,00 a 21,30 h y por correo electrónico de forma permanente.

En período vacacional consultar en [www.uhu.es/conserjerias](http://www.uhu.es/conserjerias)

*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 Administración de Centros.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Unidad Funcional de Administración de Centros 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,

## RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Administración de Centros 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 Administración de Centros 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 DE LA UNIDAD FUNCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Administración de Centros de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía, en general, la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por dicha Unidad Funcional.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por la Unidad Funcional de Administración de Centros 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 Administración de Centros.

La Unidad de Administración de Centros es una Unidad Funcional de la Universidad de Huelva formada por todos sus Centros (Facultades y Escuelas Universitarias), dependiente de la Gerencia.

## 1.2. Misión.

La Unidad Funcional de Administración de Centros es un órgano de gestión, apoyo y asesoramiento en el ámbito de cada una de las Facultades y Escuelas que conforman la Universidad de Huelva, con un marcado carácter técnico y profesional, que dirige sus actuaciones de modo particular al servicio y atención de los miembros de la comunidad universitaria (Personal Docente e Investigador, Alumnado y Personal de Administración y Servicios) y con carácter general a los miembros de la sociedad a la que la Universidad orienta y destina sus servicios.

Para el ejercicio de sus actuaciones se rigen por la aplicación de la normativa legal vigente y por la normativa interna/propia, dictada por los órganos de gobierno de la Universidad, aplicable a la gestión de procesos administrativos-económicos, así como a la organización y el apoyo preciso para la ordenación de las enseñanzas y actividades académicas impartidas por los Centros, conducentes a la emisión de títulos académicos oficiales.

## 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 Administración de Centros

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Funcional de Administración de Centros 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: teléfonos, faxes, direcciones postales y buzones de sugerencias de cada una de las páginas web o correos electrónicos indicados en el apartado 5.1 (Direcciones postales, telefónicas y telemáticas).

## 2. Servicios.

## 2.1. Relación de servicios que presta.

1. Registrar y difundir, en su caso, la documentación con destino y origen en los Centros.