

## B) COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

## 1. Compromisos de calidad.

1. Atender de forma personalizada e individualizada las necesidades de las personas usuarias, obteniendo un 70% de índice de satisfacción.

2. Informar y dirigir eficazmente sobre los trámites, servicios o personas a los que debe acudir una persona usuaria que solicita información o prestación de un servicio concreto.

3. Resolver las cuestiones y dudas planteadas por las personas usuarias en el plazo máximo de tres días.

4. Gestionar el 100% de los actos de protocolo de la Universidad de Huelva.

5. Responder en el plazo de quince días las quejas y reclamaciones presentadas.

## 2. Indicadores de calidad.

1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas respecto al total de las personas atendidas.

2. Porcentaje de personas usuarias atendidas de forma inmediata en relación al total de las atendidas mensualmente.

3. Porcentaje de cuestiones y dudas resueltas como máximo en tres días en relación con las planteadas mensualmente.

4. Porcentaje de actos protocolarios gestionados respecto del total de los realizados anualmente.

5. Porcentaje reclamaciones y quejas respondidas en el plazo de quince días.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas en horario habitual. De 10,00 a 13,00 horas en horario de verano y vacaciones.

El personal de la Unidad proporcionará en todo momento trato personalizado e igual a todas las personas usuarias, siendo un objetivo principal la no discriminación en ninguna de sus formas.

La Unidad cuenta con un comité de valoración de sugerencias y quejas. Las quejas serán contestadas por el/la responsable de la Unidad en el plazo máximo de quince días desde su presentación. El comité evaluará las mismas y ofrecerá soluciones o propuestas a tener en cuenta para satisfacer al usuario/a.

*RESOLUCIÓN de 10 de febrero de 2009, de la Universidad Internacional de Andalucía, por la que se ordena la publicación de la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios.*

Desde la publicación de la anterior Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios de esta Universidad Internacional de Andalucía, por Resolución de 17 de noviembre de 2007 (BOJA núm. 253, de 27 de diciembre de 2007), hasta la actualidad, se han puesto de manifiesto necesidades organizativas, de estructura y de funcionamiento, que hacen preciso adecuarlas al cumplimiento de las obligaciones definidas en la Ley 4/1994, de 12 de abril, de Creación de esta Universidad, modificada por la Ley 15/2007, de 3 de diciembre.

El Patronato de la Universidad Internacional de Andalucía aprobó la relación de puestos de trabajo que figura como anexo en sesión plenaria celebrada el día 18 de diciembre de 2008, de conformidad con lo establecido en los artículos 16.f) y 21.g) del Reglamento de la Universidad, previa negociación con los representantes del personal funcionario y previo acuerdo con los representantes del personal laboral y a

propuesta del Consejo de Gobierno en acuerdo adoptado en sesión ordinaria de 4 de noviembre de 2008.

Este Rectorado en uso de las competencias otorgadas por la Ley 4/1994, de 12 de abril, de creación de la Universidad Internacional de Andalucía, modificada por la Ley 15/2007, de 3 de diciembre, y el Decreto 253/1997, de 4 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Funcionamiento de la misma, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 20.1 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades,

## RESUELVE

Artículo Único. Ordenar la publicación de la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios, funcionario y laboral de esta Universidad, recogida en los anexos a la presente Resolución, en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía», surtiendo plenos efectos a partir del día 1 de enero de 2009.

Sevilla, 10 de febrero de 2009.- El Rector, Juan Manuel Suárez Japón.

## ANEXO I

Se crea el Área de Innovación Docente y Digital, sin incremento del número de plazas existentes.

ÁREA DE INNOVACIÓN DOCENTE Y DIGITAL			
Núm. Orden actual	Núm. Orden precedente	DENOMINACIÓN PUESTO DE TRABAJO	LOCALIDAD
65	76	Técnico de apoyo a la docencia e investigación	Málaga
66	77	Técnico de apoyo a la docencia e investigación	Málaga
77	78	Jefe de Gestión de Enseñanza Virtual	Málaga
78	79	Gestor de enseñanza virtual	Málaga
79	80	Técnico de informática	Málaga

## ANEXO II

Incremento de la dotación de Plazas de Puestos de Apoyo en la Sede de Málaga.

ÁREA DE GERENCIA				
Núm.	DENOMINACIÓN PUESTO DE TRABAJO	LOCALIDAD	DOTACIÓN PRECEDENTE	DOT. ACTUAL
24	Puesto base	Málaga	2	4

## MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

*RESOLUCIÓN de 22 de enero de 2009, de la Secretaría de Estado de Cooperación Territorial, por la que se publican las normas de funcionamiento de la Comisión Mixta Paritaria Gobierno-Junta de Andalucía, prevista en la disposición transitoria primera del Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo.*

La Comisión Mixta Paritaria Gobierno-Junta de Andalucía, prevista en la disposición transitoria primera de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su reunión celebrada el día 20 de