

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Quienes utilicen los servicios de la Secretaría General y Registro podrán realizar sus quejas a través de:

- Correo electrónico: sec.general@uhu.es
- Teléfono: 959218021-959218104 y fax: 959218082
- Dirección Postal: Secretaría General y Registro: C/ Dr. Cantero Cuadrado, nº 6; 21071 Huelva, y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

La dirección de Secretaría General y Registro 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 doce días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

- Dirección Postal: Secretaría General y Registro: C/ Dr. Cantero Cuadrado, nº 6; 21071 Huelva; y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.
- Teléfono: 959218021-959218104 y fax: 959218082
- Via web: <http://www.uhu.es/sec-general/>
- Correo electrónico: sec.general@uhu.es
- O a través del Registro General de la Universidad (Universidad de Huelva: C/ Dr. Cantero Cuadrado, nº 6; 21071 Huelva).

Formas de acceso y transporte

- Situada en el Campus Universitario de Cantero Cuadrado. Se divide en Secretaría General, ubicada en la tercera planta del Rectorado, y Registro General, situado en la planta baja del mismo edificio.
- Existe transporte público de autobuses urbanos para acceder a dicho campus, concretamente la línea nº 2.
- El Campus está situado en la zona centro de la capital onubense.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

El horario genérico de 8.00 a 15.00 horas tanto presencial como telefónicamente, y de atención al público de 9.00 a 14.00 horas, de Lunes a Viernes. El registro telemático funciona ininterrumpidamente las 24 horas del día, salvo las paradas debidas al mantenimiento del mismo.



Estamos aquí

El presente texto es una versión reducida de la Carta de Servicios original, cuya versión íntegra está publicada en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 37, del 24 de febrero de 2009).

CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General y Registro

Universidad de Huelva



DATOS IDENTIFICATIVOS

Es una Unidad de la Universidad de Huelva adscrita a Secretaría General.

Misión del Servicio

Organizar y coordinar la gestión documental y las diversas actividades de carácter universitario generadas en la Universidad de Huelva, mediante la recepción, canalización y coordinación de la documentación recibida y enviada. Basándose en valores de calidad, eficacia, coherencia, respeto a la legislación vigente y servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad, procurando la satisfacción y desarrollo del personal que integra la Unidad Funcional de Secretaría General y Registro, siendo de esta forma un referente en la gestión documental. Asimismo, se ocupa de toda la gestión y funcionamiento de los órganos colegiados de gobierno de la Universidad de Huelva.

Responsable de la Carta

La persona titular de la Secretaría General es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

Formas de colaboración y participación

Las personas usuarias de los servicios que presta Secretaría General y Registro 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 medios ordinarios que la Unidad tiene a disposición de los interesados/as para efectuar las sugerencias y reclamaciones que consideren oportunas en cada momento. Asimismo a facilitar las direcciones y formas de acceso que los/as usuarios/as pueden utilizar a tal efecto.

NORMAS REGULADORAS

Toda la normativa reguladora está disponible en la carta de servicios, y en nuestra página web, en la dirección: <http://www.uhu.es/sec-general/Normativa/Normativa.htm>

SERVICIOS

1. Dar registro, certificaciones y entradas de documentos oficiales.
2. Elaborar los proyectos de normativa de régimen interno y general de la Universidad de Huelva.
3. Impulsar y coordinar los procesos electorales generales.
4. Asistir al Consejo de Gobierno y otros órganos colegiados.
5. Elaborar y comunicar las convocatorias de forma convencional y telemática, así como las actas y acuerdos adoptados en el Consejo de Gobierno y otros órganos colegiados.
6. Certificar los acuerdos adoptados por órganos de gobierno y otros órganos, y la pertenencia a órganos de gobierno y otras certificaciones dependientes del servicio.
7. Formalizar y cursar las propuestas de nombramientos y ceses de cargos académicos y realizar los actos de toma de posesión.
8. Informar convenios, contratos, normativa de régimen de régimen interno y general, interpretar o aplicar normas jurídicas, y cuestiones de muy diversa índole que afecten a la Universidad de Huelva.
9. Informar los recursos administrativos interpuestos contra actos de los órganos de gobierno de la Universidad de Huelva.
10. Editar el Boletín electrónico de la UHU.

DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS

1. Ser tratados 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.
5. En caso de personas con discapacidad, ser tratadas con la deferencia y especial garantía en el tratamiento de sus datos personales y favorecer la accesibilidad a los servicios.
6. Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados/as y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
7. Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

Las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal (BOE 298, de 14 de diciembre).

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Registrar las entradas/salidas de la documentación en el mismo día de su recepción y distribuirla a su destinatario/a en el día hábil inmediato siguiente al de su registro.
2. Resolver la expedición de copias compulsadas de documentos emitidos por la Universidad de Huelva, en un plazo no superior a un día a contar desde la fecha de la entrada de la solicitud.
3. Actualizar las bases de datos antes del envío de las convocatorias.
4. Resolver todas las convocatorias presentadas cada vez que necesiten reunirse con carácter ordinario o extraordinario o según determine la normativa.
5. Elaborar todos los certificados solicitados en un plazo inferior a una semana.
6. Responder las sugerencias y reclamaciones de las personas usuarias en un plazo máximo de doce días desde su recepción.
7. Encausar todos los informes de Convenios y Contratos de investigación promovidos (Convenios y Contratos al amparo de los artículos 68 y 83 de la LOU).
8. Publicar en la web y en el Boletín Oficial de la Universidad de Huelva (BOUH) los acuerdos adoptados por los órganos colegiados de gobierno de carácter general de dicha Universidad, en un plazo no superior a dos días hábiles a contar desde la fecha de su adopción.
9. Realizar dos ediciones del BOUH al año.

INDICADORES DE CALIDAD

1. Porcentaje de entradas/salidas de la documentación registradas y distribuidas en el plazo establecido.
2. Porcentaje de copias compulsadas expedidas en un plazo no superior a un día.
3. Tiempo de actualización de la base de datos.
4. Porcentaje de las convocatorias resueltas en relación con las convocatorias presentadas.
5. Porcentaje de certificados elaborados en un plazo inferior a una semana desde que se recibe la solicitud.
6. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones respondidas en el plazo máximo de doce días.
7. Porcentaje de Convenios y Contratos informados en relación al total de los promovidos.
8. Porcentaje de acuerdos de los órganos colegiados publicados en un plazo no superior a dos días hábiles.
9. Número de ediciones del BOUH realizadas al año.