

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Se podrán realizar a través de:

- Buzón de Sugerencias, vía web: www.uhu.es/sric/
- Correo electrónico: drimer@uhu.es
- Teléfono: +34959219494/9169/93358 y fax: +34959219359
- Dirección Postal: Servicio de Relaciones Internacionales, Avda. Tres de Marzo, s/n-Pabellón 8 (Campus El Carmen); 21071 Huelva (Huelva)

La dirección del Servicio de Relaciones Internacionales 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.

DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

- Dirección Postal: Servicio de Relaciones Internacionales; Avda. Tres de Marzo, s/n. Pabellón 8 (Campus El Carmen); 21071 Huelva (Huelva); y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.
- Teléfono: +34959219494/9169/93358 y fax: +34959219359
- Vía Web: www.uhu.es/sric/
- Correo electrónico: drimer@uhu.es
- O a través del Registro General de la Universidad de Huelva; C/ Dr. Canero Cuadrado, 6; 21071 Huelva.

Formas de acceso y transporte

- Transporte público de autobuses urbanos en las líneas 5 y 8.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- El horario de atención al público, presencial y telefónicamente, es de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 h. y por correo electrónico de forma permanente.



CARTA DE SERVICIOS Servicio de Relaciones Internacionales

Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
Universidad de Huelva



DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Es un Servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales.

Misión

La misión fundamental es promover la participación de los distintos sectores de la Universidad de Huelva en redes de cooperación y movilidad internacional. Esto se hace mediante la gestión de diversos programas de movilidad con un firme compromiso de asesoramiento integral, de tramitación de documentación y de liquidación de ayudas en el ejercicio económico.

Responsable de la Carta

La persona titular del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales es la responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

Formas de colaboración y participación

Las personas usuarias 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 de los servicios que ofrecemos empleando los medios descritos en el epígrafe "Direcciones y Formas de Acceso".

NORMAS REGULADORAS

- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre (BOE 24.12.01), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE 13.04.07).
- Ley Andaluza de Universidades 15/2003, de 22 de diciembre (BOJA, 25.1.12.03).
- 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, 214, 06.11.03).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE 298, de 14 de diciembre).
- Normativa de la Universidad de Huelva sobre Movilidad Estudiantil en el Marco de Programas y Convenios Nacionales e Internacionales (aprobada en reunión de Consejo de Gobierno el 18 de febrero de 2003).
- Norma UNE EN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de Calidad.

SERVICIOS

1. Promocionar redes de movilidad y cooperación internacional.
2. Gestionar los programas de movilidad internacional de:
 - Estudiantes.
 - Profesorado con fines de docencia y/o monitorización.
 - Personal docente y no docente con fines de formación.
3. Gestionar dobles títulos internacionales.
4. Dar soporte a los distintos proyectos e iniciativas de cooperación internacional a la comunidad universitaria (Programas intensivos, Erasmus Mundus, Proyectos de Cooperación Interuniversitaria, Movilidad de Investigación...).

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).

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Incremento y consolidación del número de redes de movilidad y cooperación internacional, al menos 1 al año.
2. Asesoramiento integral, tramitación documental y liquidación de ayudas económicas a:
 - A. Los/as estudiantes de programas de movilidad internacional (entrantes y salientes): incremento del 5% anual.
 - B. El profesorado de programas de movilidad internacional con fines de docencia (entrantes y salientes): incremento del 5% anual.
 - C. El personal docente y no docente de programas de movilidad internacional con fines de formación (entrantes y salientes): incremento del 5% anual.
3. Asesoramiento integral, tramitación documental y liquidación de ayudas económicas de las dobles titulaciones internacionales. Mantenimiento y consolidación de 8 dobles titulaciones.
4. Asesoramiento integral y tramitación documental a los proyectos e iniciativas de cooperación internacional. Número de acuerdos concedidos mayor de 5.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de acuerdos internacionales.
- Porcentaje de plazas de movilidad.
- Porcentaje de estudiantes de programas de movilidad.
- Grado de satisfacción de los estudiantes de programas de movilidad internacional enviados y recibidos superior a 4 (sobre 5).
- Porcentaje de profesores/as de programas de movilidad.
- Porcentaje de Personal docente y no docente de programas de movilidad.
- Grado de satisfacción del profesorado y personal no docente enviado superior a 4 (sobre 5).
- Número de acuerdos de dobles titulaciones internacionales.
- Número de proyectos.



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).

