



UNIVERSIDAD DE JAÉN

UNIDAD DE
**ACTIVIDADES
CULTURALES**
DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Unidad de Actividades Culturales

CARTA DE SERVICIOS
DE LA
UNIDAD DE
ACTIVIDADES CULTURALES

Junio 2009

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD DE ACTIVIDADES CULTURALES	7
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	10
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS	11
IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	15
V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	16
VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	20
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO	23
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO	26
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	28
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	30
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES	31
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	34
XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS	36

0. PRESENTACIÓN

El actual sistema universitario español exige de la Universidad una decidida apuesta por la mejora permanente para conseguir mayores niveles de excelencia y crear las condiciones favorables de cara a su integración en el espacio europeo común de la enseñanza superior. Por consiguiente, mejorar la calidad ha de ser un objetivo permanente en la definición de políticas y estrategias que han de abarcar a todas las áreas de la actividad universitaria, incluyendo la gestión y los servicios universitarios.

La Universidad de Jaén ha asumido este reto en su *Plan Estratégico (2003-2010)*¹, y en su “Visión” concibe una gestión “*que persigue la satisfacción de sus usuarios*”, con un objetivo orientado a “*fomentar la cultura de la calidad*”, que se concretan en las líneas estratégicas de “*orientar los servicios a los usuarios, planificando, evaluando y mejorando la calidad de los mismos*” e “*implantar nuevos mecanismos de comunicación efectiva al usuario y mejorar los existentes*”².

El despliegue del Plan Estratégico Institucional se hace operativo en el ámbito de la gestión mediante la implantación de los principios de excelencia del Modelo EFQM y un proceso de mejora a través de una secuencia de actuaciones necesarias para avanzar en los niveles de madurez de calidad, incluyendo la elaboración y difusión de la **Carta de Servicios**.

El documento que presentamos forma parte del sistema de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén que lo concibe como un instrumento eficaz y útil para que la Universidad, a través de cada una de sus unidades, informe a las personas usuarias y grupos de interés en particular y a la ciudadanía en general de los servicios que presta, de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de

¹ Aprobado por Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, en su sesión del día 5 de marzo de 2003.

² Línea estratégica 12.1 y 9.1, respectivamente.

calidad que se ofrecen en su prestación, así como los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

Además de este carácter informativo, las Cartas de Servicios son un compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de los servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.

Con la implantación del Sistema de Cartas de Servicio y la publicación de la presente Carta, la Universidad de Jaén y la Unidad de Actividades Culturales pretende:

- 1) Facilitar a los usuarios y usuarias el ejercicio efectivo de sus derechos y un mecanismo de participación activa, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios universitarios y administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
- 2) Fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios universitarios y administrativos, disponiendo los gestores de éstos de una herramienta para conocer –de forma consciente, realista y objetiva— cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.
- 3) Hacer explícitas las responsabilidades de los servicios universitarios y administrativos con respecto a la satisfacción de las personas usuarias y ante los órganos de gobierno de la Universidad de Jaén.

En definitiva, el principio que rige esta Carta de Servicios no es otro que servir a los usuarios y usuarias incrementando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por la Unidad de Actividades Culturales de la Universidad de Jaén, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo.

Este documento de Carta de Servicios ha sido estructurado de acuerdo con la Normativa para la Elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén, teniendo como referente la regulación que de las mismas se ha establecido en el ámbito de la Administración General del Estado (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio) y en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía y sus Organismos Autónomos (Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, y Decreto 177/2005, de 19 de julio).

Tras una descripción en el contexto de la Universidad de Jaén de la Unidad de Actividades Culturales titular de la Carta de Servicios, se hace una mención explícita a los fines y funciones que le corresponden. La información proporcionada se inicia con la relación detallada de los servicios prestados por la Unidad y a continuación se especifica la relación de derechos y obligaciones de las personas usuarias en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que la Unidad de Actividades Culturales tiene establecidos a disposición de los usuarios y usuarias para hacer posible su participación y colaboración, especialmente, en los procesos de revisión y mejora.

Seguidamente se dedica un apartado a explicitar la normativa vigente más relevante reguladora de los procedimientos y servicios prestados. A continuación, y con una especial significación en el contexto del sistema de Cartas de Servicios, se detalla toda la información necesaria para ejercer el derecho de presentación de quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento general establecido por la Universidad de Jaén, mecanismo que impulsará la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado y proporcionará información de las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios, así como de los compromisos incumplidos asociados a éstos.

Se completa esta información con los medios de contacto, en donde se incluyen las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de la Unidad de Actividades Culturales, así como el horario de atención al público, su ubicación en el Campus y medios de acceso y transporte

Los tres siguientes apartados incorpora los elementos que distinguen una Carta de Servicios, por un lado los compromisos de calidad en la prestación del servicio y la relación enumerada de indicadores seleccionados para medir el cumplimiento de dichos compromisos, por otro, las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación por el de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta.

Para concluir, los siguientes apartados proporcionan información respecto aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos adoptados por la Unidad de Actividades Culturales que aseguran la normalización de la gestión de calidad, y una referencia explícita al responsable de esta Carta de Servicios, especialmente, respecto al cumplimiento de los compromisos proclamados y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Esta primera Carta de Servicios de la Unidad de Actividades Culturales fue aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión de 28 de Julio de 2009.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD DE ACTIVIDADES CULTURALES

Según el Artículo 170.1 sobre las Funciones y gestión de los Servicios Universitarios de los Estatutos de la Universidad de Jaén ésta “prestará los servicios necesarios para el cumplimiento de sus finalidades, fomentando la colaboración entre la Universidad y la sociedad, orientados fundamentalmente a prestar apoyo a la docencia, la investigación y la gestión, atención a la Comunidad Universitaria y a la promoción cultural y deportiva”.

En el Artículo 172.2 “los servicios generales de atención a la comunidad universitaria subvienen a las necesidades sociales, culturales y deportivas de sus miembros y, en su caso, de la sociedad en general. Son los Colegios Mayores y Residencias Universitarias, así como el **Servicio de Actividades Culturales** y el Servicio de Actividades Físicas y Deportivas”.

Finalmente, en el Artículo 181 sobre Otros Servicios: “El resto de los servicios de atención a la Comunidad Universitaria se regirán por lo que dispongan sus propios Reglamentos, y desarrollarán sus actividades conforme a las directrices, planes, programas e instrucciones que se aprueben por los órganos de gobierno”.

De este modo la Unidad de Actividades Culturales es una estructura de apoyo técnico y administrativo responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta Carta de Servicios, adscrita al Servicio de Información y Asuntos Generales y encuadrada en el “Área de Apoyo a la Comunidad Universitaria” dentro de la estructura de la Universidad de Jaén, que por disposición Estatutaria depende orgánicamente, como todas las demás unidades administrativas, de la Gerencia de la Universidad.

Con la creación de la Universidad de Jaén en 1993, entró en funcionamiento el Vicerrectorado de Extensión Universitaria del cual depende funcionalmente la

Unidad de Actividades Culturales y cuyo objetivo principal es el de ser promotor de la cultura, difusor del pensamiento, la creación artística y la transmisión de conocimientos culturales y científicos en el ámbito de la Comunidad Universitaria y en el de la sociedad en su conjunto, con la finalidad de contribuir a la formación integral de los estudiantes universitarios en su proceso de educación permanente.

En la estructura en que se inserta esta Unidad ostenta la dirección funcional el cargo de Vicerrector/a de Extensión Universitaria, del cual dependen junto con otros servicios (Biblioteca y Deportes) los Secretariados de Actividades Culturales, del Programa Universitario de Mayores y de Fundaciones Culturales, los cuales conllevan la subdirección funcional sobre los miembros de la Unidad de Actividades Culturales, sin estructura jerárquica asignada: la Jefa de Sección de Extensión Universitaria con responsabilidades de gestión económico-administrativa; Técnico Grado Medio de Actividades Culturales y Técnico Especialista de Actividades Culturales, ambos con responsabilidades de gestión técnico-administrativa. Según lo expuesto el organigrama de la Unidad de Actividades Culturales queda de la siguiente forma:



En cuanto a los fines que persigue esta Unidad vemos que nos sirve de guía la definición de nuestra *misión*: prestar un servicio de promoción cultural a través de una programación que facilite a la comunidad universitaria y a la sociedad en general la reflexión intelectual, la creación artística y la transmisión de conocimientos culturales y científico.

Por otro lado, nuestra *visión* es ser un servicio que preste una amplia, marcada e innovadora oferta cultural, que promueva la participación de la comunidad universitaria y la sociedad en general en su formación, actividad creativa y disfrute cultural, implicando a su vez a otros agentes.

II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

1. Gestión de la oferta periódica de actividades culturales universitarias:
 - a. Exposiciones de artes plásticas y visuales.
 - b. Programación de ciclos cinematográficos.
 - c. Actividades escénicas y danza.
 - d. Actividades musicales (jazz, clásica, rock, flamenco, hip hop, otros).
 - e. Concursos y convocatorias (fotografía, cortos, cómics).
 - f. Gestión de ayudas a proyectos culturales.
 - g. Encuentros, conferencias, foros de debate.
 - h. Visitas guiadas culturales por Jaén y provincia.
 - i. Talleres formativos de danza, teatro, creación literaria.
 - j. Apoyo y coordinación de las producciones propias: grupos de teatro (Mamadou e In Vitro), Coro Universitario y tunas (de Distrito y de la Escuela Politécnica Superior de Jaén y Cuarentuna de la Escuela Politécnica Superior de Linares).
 - k. Proyectos culturales promovidos conjuntamente con los Vicerrectorados de Extensión Universitaria de las universidades públicas andaluzas (Proyecto ATALAYA).
2. Gestión del Plan de Estudios del *Programa Universitario de Mayores*, que trata de promover la ciencia y la cultura en personas mayores de 55 años.
3. Gestión, control y difusión del patrimonio artístico de la Universidad de Jaén y de la Fundación Cesáreo Rodríguez-Aguilera.
4. Gestión de la oferta de actividades artísticas, culturales y jurídicas de la Fundación Cesáreo Rodríguez-Aguilera.
5. Comunicación e información detallada sobre los programas y actos gestionados y coordinados por la Unidad de Actividades Culturales.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

De acuerdo con la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tiene **derecho**, entre otros, a:

- ✓ Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte interesada, y obtener copias de los documentos que consten en los expedientes que les conciernen.
- ✓ Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean parte interesada.
- ✓ Poder obtener copia sellada de los documentos originales presentados, y a la devolución de éstos cuando no obren en el procedimiento.
- ✓ No aportar documentos ya presentados y que se encuentren en poder de la administración actuante.
- ✓ Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos exigidos por las disposiciones vigentes para acceder a sus derechos.
- ✓ Acceder a los registros y archivos de la administración, según las leyes o disposiciones vigentes.
- ✓ Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- ✓ Exigir las responsabilidades de la administración y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- ✓ Otros derechos reconocidos por la Constitución y las Leyes.

En el ámbito universitario, la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril; la Ley 5/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades; y el Decreto 230/2003 de 29 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Jaén, desarrollan y regulan los **derechos** y **deberes** de los distintos colectivos que integran la comunidad universitaria: profesorado, estudiantes y personal de administración y servicios:

- ✓ La investigación, derecho y deber del profesorado universitario.
- ✓ El estudio, derecho y deber de los estudiantes universitarios
- ✓ Derechos de los estudiantes a la igualdad de oportunidades y no discriminación.
- ✓ Orientación e información por la Universidad sobre las actividades de la misma que afecten a los estudiantes
- ✓ Publicidad de las normas de las Universidades que deben regular la verificación de los conocimientos de los estudiantes.
- ✓ Participación en órganos de gobierno y representación.
- ✓ Libertad de expresión, reunión y asociación.
- ✓ Obtener reconocimiento académico por la participación de los estudiantes en actividades universitarias culturales, deportivas, de representación, solidarias y de cooperación.
- ✓ Recibir un trato no sexista.
- ✓ Atención a los estudiantes que les facilite compaginar los estudios con la actividad laboral.
- ✓ Derecho del personal docente e investigador de ser informado por los distintos órganos de la Universidad de aquellos extremos sobre los cuales tenga un interés directo, con arreglo al principio de transparencia.

- ✓ Deber de los estudiantes de cooperar con el funcionamiento general de las actividades universitarias.
- ✓ Deber de participar en las actividades que organice la Universidad, colaborar con los órganos universitarios en el ejercicio de sus funciones y ejercer responsablemente los cargos para los que ha sido elegido o designado; así como asistir regularmente a las reuniones de los órganos colegiados de los que forme parte.
- ✓ Deber de respetar el patrimonio de la Universidad, así como de hacer un correcto uso de sus instalaciones, bienes y recursos.
- ✓ Deber del personal de administración y servicios de contribuir al cumplimiento de las finalidades y a la mejora del funcionamiento de la Universidad como servicio público, garantizando la eficacia, la agilidad y la calidad en la prestación de los servicios a los miembros de la comunidad universitaria y a los usuarios y usuarias de la Universidad de Jaén.

Específicamente, las personas usuarias de los eventos organizados por esta Unidad de Actividades Culturales tienen **derecho** a:

- ✓ Ser tratados y tratadas con el debido respeto y consideración.
- ✓ Recibir una atención personalizada y adaptada a sus condiciones personales y a un trato no sexista.
- ✓ Disfrutar los servicios prestados en las condiciones de calidad y seguridad comprometidas.
- ✓ A participar en los procesos de evaluación y mejora de la calidad de los servicios ofertados.
- ✓ Conocer la identidad del interlocutor.
- ✓ Recibir la información de una manera clara y específica de los procesos que se tramitan, en forma personal, telefónica, vía red, etc.

- ✓ Ser informado de una manera eficaz y rápida de la resolución a las convocatorias ofertadas en las que se vean directamente implicados.
- ✓ Recibir al menos los siguientes datos a través de los folletos publicitarios:
 - Actividad a desarrollar.
 - Institución(es) organizadora(s).
 - Fecha y horarios.
 - Lugar de celebración.
 - Precio.
 - Datos de contacto: teléfonos, dirección electrónica y postal.
- ✓ Tener información de la accesibilidad para discapacidad@s.
- ✓ Contar con las vías de acceso en caso de emergencia.
- ✓ Estar informado del aforo del lugar donde se celebra la actividad.
- ✓ A presentar las quejas y sugerencias que estimen oportunas, siendo estas atendidas de forma correcta.

Las personas usuarias de los eventos organizados por esta Unidad de Actividades Culturales tienen el **deber** de:

- ✓ Acatar las indicaciones de los responsables de la organización en relación a la seguridad de las actividades culturales.
- ✓ Respetar la integridad y el estado de los medios y las instalaciones de los eventos culturales.

IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Nuestro agradecimiento a los usuarios y usuarias en general por la colaboración en la mejora de las distintas actividades que ofertamos.

Las personas usuarias podrán colaborar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios:

- ✓ Cumplimentando las encuestas y expresando sus opiniones para que nos ayude a alcanzar los valores establecidos en esta carta.
- ✓ Haciendo sugerencias o comentarios de las mencionadas encuestas.
- ✓ Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- ✓ Mediante la presentación o envío de escritos, comunicaciones, propuestas, iniciativas y otras fórmulas válidas.
- ✓ Participación en los procesos de autoevaluación realizados por la Unidad.

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- ✓ Constitución Española de 1978.
- ✓ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- ✓ Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- ✓ LOU (Ley Orgánica de Universidades 6/2001 de 21 de diciembre, BOE num. 24 de diciembre de 2001).
 - Exposición de motivos: *“No de menor magnitud ha sido la transformación tan positiva en el ámbito de la investigación científica y técnica universitaria, cuyos principales destinatarios son los propios estudiantes de nuestras universidades, que no sólo reciben en éstas una formación profesional adecuada, sino que pueden beneficiarse del espíritu crítico y la extensión de la cultura, funciones ineludibles de la institución universitaria”.*
- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de Abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades.
 - Artículo 1.d) del Título Preliminar: *“La difusión del conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de toda la vida”.*
 - Art. 93 del Título XIV: *“Es responsabilidad de la Universidad conectar al universitario con el sistema de ideas vivas de su tiempo. A tal fin, las universidades arbitrarán los medios necesarios para potenciar su compromiso con la reflexión intelectual, la creación y la difusión de la cultura. Específicamente las universidades promoverán el*

acercamiento de las culturas humanísticas y científica y se esforzarán por transmitir el conocimiento a la sociedad mediante la divulgación de la ciencia”.

- ✓ LAU (Ley Andaluza de Universidades 15/2003 de 23 de diciembre, BOJA núm. 251 de 31 de diciembre de 2003, BOE núm. 14, de 16 de enero de 2004.
- ✓ Real Decreto Legislativo 2/2000, de 15 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- ✓ Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (Ley 15/1999 de 13 de diciembre de 1999, BOE núm. 298 de 14 de diciembre de 1999.

En el ámbito interno:

- ✓ Ley de Creación de la Universidad de Jaén
- ✓ ESTATUTOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN, Decreto 230/2003, de 29 de julio:
 - Título Preliminar. Disposiciones Generales. Artículo 2.2.d, Funciones:
“La difusión del conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de toda la vida”.
 - Título V: Actividades de la Universidad. Capítulo III. Colaboración entre la universidad y la sociedad. Artículo 169. Modalidades.
 1. *“La Universidad contribuirá al desarrollo cultural, social y económico de la sociedad y procurará la mayor proyección de sus actividades. Para ello, a iniciativa propia o en colaboración con entidades públicas o privadas, promoverá la difusión de la ciencia, la cultura y el arte, por los siguientes medios”:*

c) “La extensión universitaria”.

4. *“La Universidad contribuirá mediante la extensión universitaria a la creación y fomento del pensamiento crítico, así como al desarrollo de la cultura entre la comunidad universitaria y la sociedad en su conjunto para la consecución de una educación integral de la persona en su proceso de formación a lo largo de toda la vida”.*

“Las actividades de extensión universitaria podrán desarrollarse en colaboración con otras entidades, públicas o privadas, y prestarán especial atención a las necesidades de su entorno, con el fin de lograr la mayor adecuación entre las demandas sociales y la actividad universitaria”.

- TÍTULO VI. Servicios Universitarios. Capítulo III: Servicios de atención a la comunidad universitaria Artículo 172.2.

“El servicio de actividades culturales es uno de los indicados para atender las necesidades sociales y culturales entre los servicios generales de atención a la comunidad universitaria y, en su caso, de la sociedad en general”.

- ✓ Reglamento del Defensor Universitario
- ✓ Normas de ejecución presupuestaria.
- ✓ Reglamento del Servicio de Control Interno
- ✓ Modelo de racionalización y gestión de espacios.
- ✓ Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ✓ Leyes de Patrimonio Histórico Español y de Andalucía.
- ✓ Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (BOE número 267 de 6/11/1982).

- ✓ Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Andalucía (BOE número 15 de 18/1/2000).
- ✓ Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (BOE número 97 de 22/4/1996).
- ✓ Real Decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual (BOE número 75 de 28/3/2003).
- ✓ Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine (BOE número 312 de 29/12/2007).
- ✓ Real Decreto 2062/2008, de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine.

La normativa de la Universidad de Jaén se encuentra recogida en dos volúmenes, pudiendo ser consultados en la página web de la Universidad de Jaén:

<http://www.ujaen.es/serv/secgen/normativas/index.html>

VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios y usuarias de la Institución, ha establecido una vía de comunicación entre los servicios universitarios y sus personas usuarias, que permita acceder al conocimiento de sus derechos e impulsar su participación mediante la presentación de iniciativas, sugerencias orientadas a la mejorar de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado, así como las quejas que manifiesten las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios. Todo ello para llevar a cabo las acciones de mejoras necesarias.

Los usuarios y usuarias de los Servicios de la Universidad de Jaén podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén de 13 de marzo de 2006, por el que se aprueba el Reglamento de utilización del *Libro de Quejas y Sugerencias* de la Universidad de Jaén. Publicado en el BOUJA (insertar número) y que se encuentra disponible en la página web: <http://www.ujaen.es>

El *Libro de Quejas y Sugerencias* está localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén (edificio Rectorado y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares). Su existencia está señalizada de forma visible y accesible en todos los Servicios.

Los usuarios y usuarias de la *Unidad de Actividades Culturales* que deseen presentar una queja, sugerencia o el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta, deberán identificarse a efectos de recibir la correspondiente respuesta, aunque en su tramitación quedará garantizada el anonimato, salvo que, por la naturaleza de la queja, la unidad o el órgano competente para la conclusión

del asunto necesiten conocer los datos que identifiquen a quién la formula, en cuyo caso se requerirá la previa autorización de éste mediante los siguientes medios.

Se ha de advertir que la presentación de las quejas no tendrá en ningún caso la calificación de recurso administrativo, por lo que no condicionan en modo alguno, el ejercicio de derechos y acciones que los interesados puedan ejercer de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

- ✓ En soporte papel disponible en el Servicio de Información y Asuntos Generales (Edif. B-1 Rectorado) a través del formulario correspondiente.
- ✓ A través del formulario web alojado en la dirección: <http://www.ujaen.es/>
- ✓ Mediante cualquier escrito, manifestando la persona usuaria su deseo de interposición de una queja o sugerencia y se presenten a través de los medios que se especifican en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo común.

Los usuarios y usuarias de la *Unidad de Actividades Culturales* que deseen presentar una sugerencia o iniciativa, pueden realizarla de forma anónima, a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante correo electrónico o postal dirigidos a la direcciones de la unidad.

Todas las quejas, incluidas las referidas a los incumplimientos de los compromisos de calidad, así como las sugerencias e iniciativas, será evaluadas inicialmente, procediéndose a recopilar la información pertinente a efectos de su investigación y ofrecer la respuesta que proceda.

Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas a la persona usuaria identificada en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó la notificación del inicio de su tramitación.

Las quejas que manifiesten un incumplimiento del compromiso de calidad publicado en esta Carta, serán resueltas por el responsable de la *Unidad de Actividades Culturales*, comunicando a la persona usuaria identificada las medidas de subsanación que se explicitan en esta Carta, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo de 7 días naturales.

VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO

DIRECCIÓN POSTAL:

- ✓ UNIDAD DE ACTIVIDADES CULTURALES
Edificio Rectorado (B-1), Dependencia 107.
Campus Universitario de “Las Lagunillas”, s/n
23071 - JAÉN.

TELÉFONOS DE CONTACTO:

- ✓ Técnico Grado Medio de Actividades Culturales: + 34 953 212 629 (de 8:00 a 15:00 horas)
- ✓ Técnico Especialista de Actividades Culturales: + 34 953 213 342 (de 15:00 a 22:00 horas)
- ✓ Jefa de Sección de Extensión Universitaria: + 34 953 212 336 (de 8:00 a 15:00 horas)
- ✓ FAX: + 34 953 212 579

DIRECCIÓN CORREO ELECTRÓNICO: uac@ujaen.es

DIRECCIÓN PÁGINA WEB: <http://www.ujaen.es/serv/vicext/cultura/>

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

- ✓ Presencial y telefónicamente: Lunes a Viernes laborables, de 8 a 22 h.

MAPA DE LOCALIZACIÓN:



FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE:

- ✓ Autobuses Urbanos: Líneas 4, 7, 9, 12, 14 y 17.
- ✓ Transporte propio o privado: acceso directo desde Autovía Granada-Almería-Málaga hacia carretera de Torrequebradilla.
- ✓ Entrada peatonal: Avenida Ben Saprut.
- ✓ Taxis: (Tfno.) 953 27 10 10.
- ✓ Autobús: Estación de Autobuses de Jaén.
- ✓ Tren: RENFE - Estación de Jaén (Tfno.) 902 240 202
- ✓ Avión: Aeropuerto Granada-Jaén.

UBICACIÓN DE ESPACIOS DE USO CULTURAL:

- ✓ Sala de Exposiciones del Edificio Zabaleta (D-1), planta baja.
- ✓ Sala de Exposiciones y otras salas en Sede Centro de la Universidad de Jaén: C/ Federico de Mendizábal, 2 – 2ª y 3ª plantas.
- ✓ Aula Magna de la Universidad de Jaén: edificio Dirección y Gestión de Centros (C-1).
- ✓ Plaza de los Pueblos (entrada al campus).
- ✓ Salas de Grados y de Juntas de edificios D-1 y A-3.

VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

La relación de servicios prestados por la Unidad de Actividades Culturales y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Ofrecer a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en general un programa anual de actividades de culturales con un nivel de cumplimiento de al menos el 90% en su ejecución.
2. Contribuir a la implantación de los procesos de medición, seguimiento y análisis de la satisfacción de los usuarios y usuarias de nuestra oferta de actividades culturales mediante encuestas tras su realización.
3. Incrementar el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias de las actividades de esta Unidad, incorporando los resultados de los análisis de datos de las encuestas a la gestión de la programación de las actividades culturales y su seguimiento mediante encuestas.
4. Impulsar la coordinación con otros servicios del control del patrimonio artístico de la Universidad de Jaén, mediante la implementación de propuestas de protocolos de seguimiento anuales.
5. Comunicar los datos básicos de las actividades inminentes con al menos un día de antelación a través de la página web de la Universidad.
6. Publicar los datos básicos de las actividades culturales a través del servicio de alertas culturales del portal web www.diezencultura.es de las diez universidades andaluzas, con al menos un día de antelación.
7. Resolver en el mismo día las consultas presenciales, telefónicas o por correo electrónico, salvo que las mismas requieran de un informe superior.

8. Incrementar los procesos de trámites a través de impresos normalizados en la página web del Vicerrectorado de Extensión Universitaria.
9. Realización de encuestas a proveedores y clientes, internos y externos con una periodicidad al menos anual.
10. Tramitación de los pedidos y facturas en un plazo máximo de 5 días, salvo incidencias imprevistas.
11. Participar en las acciones formativas, con un nº de 10 horas como mínimo, propuestas por la Universidad de Jaén o a nivel de Universidades Andaluzas que repercutan en la formación de los miembros de la Unidad.
12. Reciclaje de papel y componentes informáticos que supongan deterioro del medio ambiente de acuerdo con las medidas medioambientales adoptadas por la Universidad de Jaén.
13. Mantener la confidencialidad de los datos de la persona usuaria.
14. Revisar la carta de compromisos anualmente.

IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Unidad de Actividades Culturales:

- ✓ Indicador 1: Porcentaje de cumplimiento y realización de actividades previstas
- ✓ Indicador 2: Porcentaje de la oferta de actividades en las que se han implantado procesos de medición, seguimiento y análisis de la satisfacción de los usuarios y usuarias.
- ✓ Indicador 3: Porcentaje del grado de satisfacción de las personas usuarias y clientes de las actividades de esta Unidad según las encuestas.
- ✓ Indicador 4: Nº de propuestas anuales de protocolos de seguimiento con otros servicios, del control del patrimonio artístico de la Universidad de Jaén.
- ✓ Indicador 5: Porcentaje de las actividades culturales comunicadas en la web de la Universidad de Jaén con al menos un día de antelación.
- ✓ Indicador 6: Porcentaje de las actividades culturales publicadas a través del servicio de alertas culturales del portal web www.diezencultura.es de las diez universidades andaluzas con al menos un día de antelación.
- ✓ Indicador 7: Tiempo medio de información de las consultas.
- ✓ Indicador 8: Número de personas usuarias que han utilizado los impresos normalizados en la página web del Vicerrectorado de Extensión Universitaria.
- ✓ Indicador 9: Fecha de las encuestas cumplimentadas por proveedores y clientes, internos y externos.
- ✓ Indicador 10: Media de tiempo transcurrido en tramitar sin incidencias.

- ✓ Indicador 11: Número de cursos o jornadas formativas en los que ha participado algún miembro de la Unidad de Actividades Culturales.
- ✓ Indicador 12: Fecha de revisión de la carta de compromisos.
- ✓ Indicador 13: Porcentaje anual de quejas por incumplimiento de compromisos presentadas.

X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos por la Unidad de Actividades Culturales en esta Carta de Servicios, las reclamaciones podrán dirigirse a esta Unidad a través del sistema del *Libro de Quejas y Sugerencias* de la Universidad de Jaén, localizado en el Registro General de la misma, tal como se ha explicitado en el apartado VI de esta Carta, así como el resto de las opiniones que los usuarios y usuarias realicen a través de cualquier otro canal de comunicación.

Las quejas que manifiesten un incumplimiento de los compromisos de calidad publicados en esta Carta, serán resueltas por el responsable de la Unidad de Actividades Culturales, comunicando a la persona usuaria interesada las disculpas pertinentes en el plazo máximo de 7 días naturales, asimismo el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato para implementar las medidas correctoras oportunas.

XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

La atención al público por parte del personal que integra la Unidad se guiará por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:

1. Tratar con el debido respeto y consideración.
2. Identificarse debidamente al interlocutor.
3. Dar la información de una manera clara y rápida.
4. Asegurarse de que la persona usuaria ha obtenido aquello que solicitaba.
5. Garantizar la igualdad, la integridad, la imparcialidad y la protección de datos personales.
6. Informar de una manera eficaz y rápida de la resolución de las convocatorias ofertadas en las que se vean directamente implicados.
7. Facilitar al menos los siguientes datos a través de los folletos publicitarios:
 - Actividad a desarrollar.
 - Institución(es) organizadora(s).
 - Fecha y horarios.
 - Lugar de celebración.
 - Precio de la actividad o de las diferentes modalidades de matrículas.
 - Datos de contacto: teléfonos, dirección electrónica y postal.
8. Informar del aforo del lugar donde se celebra la actividad.

9. Velar por la oportuna seguridad en el desarrollo de las actividades.

10. Informar acerca de la accesibilidad para discapacitados/as.

Respecto al tema de la *accesibilidad* hemos de reseñar que, tras la presentación y publicación del Plan Integral de Accesibilidad de la Universidad de Jaén, la implantación del Sistema de información de Medios Accesibles (SIGMA) con el que cuenta la Universidad, pone a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria, y otras posibles y potenciales personas usuarias externas, la información que les facilita visualizar la situación de accesibilidad del Campus, consultar recorridos accesibles de los viales, edificios y sus dependencias, todo a través de su publicación en Internet: <http://www.accesigma.com/>

Por otro lado, la Unidad de Actividades Culturales se rige por los siguientes *valores*:

- ✓ Ser un equipo motivado y profesional con capacidad de autocrítica y superación que se adapte a los cambios y que tenga un reciclaje formativo para dar mejor calidad en la realización de las tareas.
- ✓ Colaboración y comunicación entre los miembros de la Unidad para un mejor funcionamiento.
- ✓ Neutralidad, imparcialidad y transparencia en la gestión.
- ✓ Compromiso para prestar servicios de calidad a todas nuestras personas usuarias y grupos de interés:
 - Tratándoles con el debido respeto, amabilidad y honestidad.
 - Realizando nuestras tareas con habilidad y competencia.
 - Comunicándoles de forma clara y cortés los servicios prestados.
 - Atendiendo de forma activa sus reclamaciones, comentarios y propuestas.

- Siendo flexibles y abiertos a nuevas ideas.
- Suministrándoles lo acordado puntualmente.
- Mejorando continuamente nuestros procesos y servicios prestados.

Compromiso ético de actuación:

El personal que presta servicios en la Unidad de Actividades Culturales asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Los valores indicados se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad, mediante las recomendaciones que al efecto tiene publicadas la Universidad de Jaén.

XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La Unidad de Actividades Culturales participa del Plan de Mejora y Calidad de los Servicios de la Universidad de Jaén, mediante el compromiso por la calidad asumido por todos los integrantes de la unidad. El sistema de calidad y mejora continua se ha fundamentado en los siguientes elementos:

- ✓ Diagnóstico y evaluación del sistema de calidad de la Unidad en referencia la Modelo EFQM de Excelencia, en el marco del Programa de Evaluación Institucional de los Servicios Universitarios de la Agencia Andaluza de Evaluación.
- ✓ Diseño e implantación de un plan de mejoras con apoyo institucional de la Universidad, que comporta las siguientes líneas básicas de actuación:
 - 1) Plan de Comunicación.
 - 2) Plan de seguimiento de resultados de clientes/grupos de interés, personas de la Unidad y sociedad en general.
 - 3).Plan de gestión por procesos.
 - 4). Plan de gestión por competencias.
 - 5).Sistema de Cartas de Servicios.
 - 6) Sistema de quejas y sugerencias.
- ✓ En el marco de la Carta de Servicios y gestión por procesos, la Unidad ha asumido el compromiso para el seguimiento y evaluación de los niveles de calidad y de los compromisos asumidos.

La Unidad se compromete a disponer los medios y sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad que se adopten por la Universidad de Jaén en cada momento.

La Unidad cumple rigurosamente con la normativa en vigor sobre protección de datos de carácter personal, y vela por la confidencialidad de las circunstancias personales confiadas a su personal por los usuarios y usuarias.

XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS

La Unidad de Actividades Culturales, a través del Responsable de la Unidad Funcional “Actividades Culturales”, elegido entre sus componentes y designado por el Rectorado de la Universidad de Jaén, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Dicho equipo está conformado por las siguientes personas:

- ✓ Manuel Correa Vilches: Técnico Grado Medio de Actividades Culturales y Responsable de la Unidad Funcional P16 “Actividades Culturales”.
- ✓ Alicia Cano Romera: Jefa de Sección del Vicerrectorado Extensión Universitaria.
- ✓ Juan Carlos Cárdenas López: Técnico Especialista de Actividades Culturales.

Colabora en el equipo de la Carta como cliente/persona usuaria:

- ✓ María Isabel Moreno Montoro: Directora del Secretariado de Actividades Culturales.

Ampliación de la Información:

Hay disponible más fuentes de información complementaria de la Unidad en la página web del Vicerrectorado de Extensión Universitaria en sus diferentes secciones de los Secretariados de Actividades Culturales, de Programa Universitario de Mayores y de Fundaciones Culturales (<http://www.ujaen.es/serv/vicext/>): folletos aclaratorios sobre las actividades y convocatorias, agendas y guías de actividades

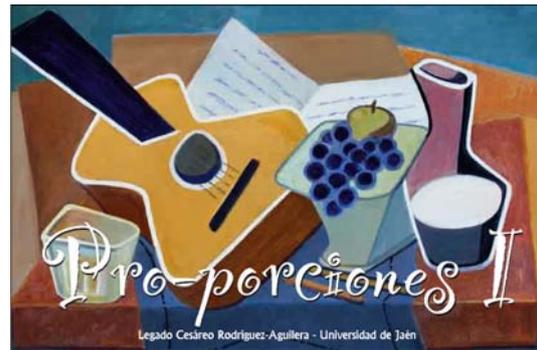
culturales, publicaciones periódicas, catálogos de exposiciones, impresos explicativos sobre trámites y/o servicios ofrecidos, plantillas de documentos necesarios para la realización de trámites, etc.

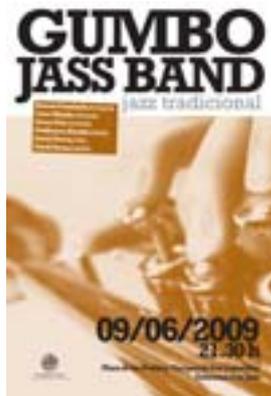
Respecto a los programas y actividades culturales que gestiona la Unidad podemos decir que se desarrollan en los siguientes apartados:

- ✓ **Exposiciones** de artes plásticas y visuales, conmemorativas y didácticas, tanto en las dos salas de exposiciones formales con que cuenta la Universidad de Jaén, como en otros espacios no formales (vestíbulo del Aulario Flores de Lemus, paseos y espacios exteriores en el Campus de Las Lagunillas), o en colaboración con otras instituciones en sus espacios expositivos.
- ✓ Programación de **ciclos cinematográficos** de una sesión semanal durante el curso: en la Sala 1 del Cine Alkázar en Jaén y en el Salón de Actos de la Escuela Politécnica Superior de Linares.
- ✓ Actividades **escénicas**: organización anual del Festival de Teatro Universitario con la participación de nuestros dos grupos de teatro Mamadou e In Vitro, así como la de otros grupos de teatro universitarios invitados. Celebración en el Aula Magna y otros espacios escénicos municipales con la colaboración del Ayuntamiento de Jaén.
- ✓ Actividades de **danza**: programación de alguna actuación a lo largo del año junto con la conmemoración del Día Internacional de la Danza (29 de abril).
- ✓ Actividades **musicales** (jazz, clásica, rock, flamenco, hip hop, otros). Actuaciones a lo largo del curso en el Aula Magna y Plaza de los Pueblos.

- ✓ **Concursos y convocatorias:** concurso de fotografía *Un día en la Universidad de Jaén*, concurso de cortos cinematográficos *TRIMINUTO* y concurso de cómics *Valores Universales: Diversidad e Integración*.
- ✓ Gestión de ayudas a **proyectos culturales**. Encuentros, conferencias, foros de debate, jornadas y otros.
- ✓ **Visitas guiadas culturales** por Jaén y provincia.
- ✓ **Talleres formativos** de danza, teatro, creación literaria.
- ✓ Apoyo y coordinación de las **producciones propias:** grupos de teatro (*Mamadou* e *In Vitro*), *Coro Universitario* y tunas (de *Distrito* y de la Escuela Politécnica Superior de Jaén *Peritos* y *Cuarentuna* de la Escuela Politécnica Superior de Linares).
- ✓ Proyectos culturales promovidos conjuntamente con los Vicerrectorados de Extensión Universitaria de las universidades públicas andaluzas y la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (**Proyecto ATALAYA**): Observatorio Cultural Universitario, web de información de actividades culturales de las universidades andaluzas (www.diezencultura.es), Canal Contemporáneo de Cultura (CaCoCu), y otros proyectos.
- ✓ Plan de Estudios del **Programa Universitario de Mayores**, que trata de promover la ciencia y la cultura en personas mayores de 55 años.
- ✓ Oferta de actividades artísticas, culturales y jurídicas de la **Fundación Cesáreo Rodríguez-Aguilera**.

Además podemos apreciar mediante algunas imágenes el ámbito en el que se desarrollan los servicios de la Unidad de Actividades Culturales y toda su programación:







Fecha de la primera edición: febrero de 2008.