

## 6 BUZÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los ciudadanos y ciudadanas podrán ejercer el derecho a presentar quejas y reclamaciones y sugerencias orientadas a la mejora, eficiencia y calidad del servicio a través del Libro de Quejas y Sugerencias, 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 o mediante el buzón de sugerencias de nuestra web:

<http://www.ujaen.es/unidad/negapoyo/>  
<http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>

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 notificación del inicio de su tramitación.

## 7 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios y usuarias de la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación que deseen presentar una queja por el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta o una sugerencia podrán presentarla a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a las direcciones de la unidad. Dirección de la Web:

<http://www.ujaen.es/unidad/negapoyo/>

Correo electrónico de la Unidad:  
[negapoyodepcentros@ujaen.es](mailto:negapoyodepcentros@ujaen.es)

El responsable de la Unidad contactará con las personas usuarias afectadas para expresar las disculpas pertinentes en el plazo máximo de 7 días naturales, así mismo el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato para establecer las medidas oportunas.

Los usuarios y usuarias podrán participar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios: la participación de los representantes en los Consejos de Departamentos, la expresión de sus opiniones en las encuestas periódicas y escritos dirigidos a los Directores de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

## 8 DIRECCIONES

Dirección postal, teléfonos y correo electrónico:  
individualizado por Departamento actualizado en:  
<http://www.ujaen.es/unidad/negapoyo/personal.html>

Campus Las Lagunillas. Edificio A-3. 23071. Jaén.  
Dependencias 337  
Teléfono: + 34 953 212 854 / Fax: + 34 953 212 855  
Dirección correo electrónico:  
[negapoyodepcentros@ujaen.es](mailto:negapoyodepcentros@ujaen.es)

Escuela Politécnica Superior de Linares  
C/ Alfonso X El Sabio, 28. 23700, Linares

## ACCEDE A LA VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

Accede a la versión íntegra de la carta disponible en internet en formato electrónico en la dirección:

[http://www.ujaen.es/unidad/negapoyo/documentos\\_calidad.html](http://www.ujaen.es/unidad/negapoyo/documentos_calidad.html)

## FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Líneas transporte urbano municipal: 4, 7, 9, 12, 14 y 17.  
Transporte propio o privado: acceso directo desde Autovía Granada-Almería-Málaga hacia carretera Torrequebradilla.

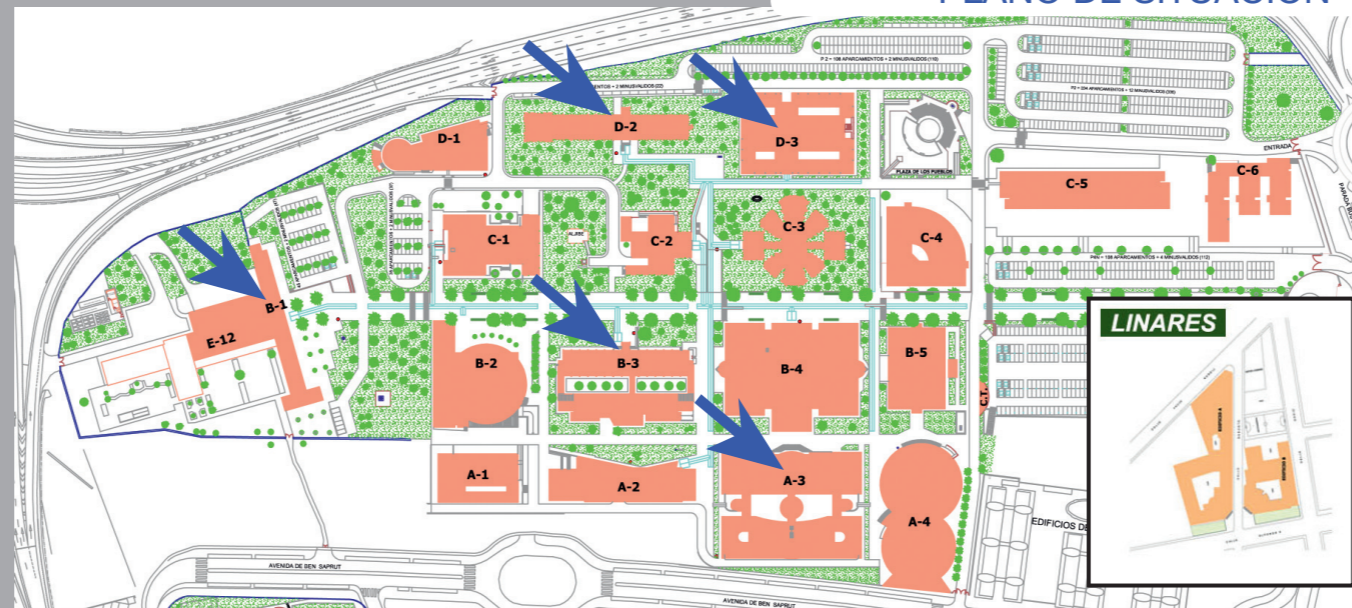
Entrada peatonal: Avenida de Ben Saprut.  
Escuela Politécnica Superior de Linares  
Líneas transporte urbano municipal: 6, 7.

## HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario de Atención al Público: de Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

Otros datos de interés: En la página web de la Unidad nuestros usuarios y usuarias pueden obtener información sobre los servicios que prestamos y encontrar todos los formularios necesarios para los trámites administrativos.  
<http://www.ujaen.es/unidad/negapoyo/>

## PLANO DE SITUACIÓN



UNIVERSIDAD DE JAÉN

**UNIDAD DE NEGOCIADOS**  
DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Tu garantía de confianza

## LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Con la presente Carta de Servicios se informa a las personas usuarias de sus derechos y mecanismos de participación en relación con los servicios universitarios y administrativos. Pero ante todo, expresa el compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad de la gestión y de la prestación de servicios. Compromiso que se concreta en los niveles de calidad publicados que han de ser perceptibles mediante su seguimiento para, en definitiva, garantizar la confianza de los usuarios y usuarias en el esfuerzo continuado de la Universidad por incrementar sus niveles de satisfacción.

### 1 MISIÓN DE LA UNIDAD

La Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación, dependiente de Gerencia, gestiona profesional y personalmente la actividad que realizan los Departamentos, con honestidad y transparencia, prestándoles asesoramiento, apoyo técnico y administrativo que facilite el desarrollo de las tareas académicas, económicas e investigadoras de los mismos, así como sus relaciones con el resto de la comunidad universitaria y de la sociedad.

### 2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

- ✓ Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- ✓ Atención directa y personalizada, obteniendo la información administrativa de manera eficaz.
- ✓ 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.
- ✓ Acceder a los registros y archivos de la administración, según las leyes o disposiciones vigentes.
- ✓ Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en nuestras bases de datos, así como instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- ✓ Derecho a participar en la mejora continua de los servicios que prestamos.

### 3 SERVICIOS PRESTADOS

La Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación presta los siguientes servicios:

#### Gestión Económica

- ✓ Gestión de bienes y servicios para satisfacer las necesidades que demanda el Personal Docente e Investigador.
- ✓ Gestión del abono de las distintas liquidaciones solicitadas por los usuarios y usuarias: Retribuciones de Personal, Dietas de viajes, Bolsas de viaje.
- ✓ Gestión de la realización de las distintas operaciones contables entre las mismas o distintas Unidades de Gasto: Modificaciones de crédito, rectificación de operaciones pagadas.
- ✓ Gestión económica de Máster, Experto y Especialista Universitario.

#### Investigación

- ✓ Gestión económica y justificación de grupos de investigación, proyectos de investigación, subvenciones específicas y demás ayudas.

**Información actualizada y orientación tanto presencial como remota sobre los servicios que prestamos y recursos que gestionamos.**

#### Gestión Académica

- ✓ Apoyo administrativo necesario para el desarrollo de los programas de Doctorado y Tribunales de Tesis.
- ✓ Gestión de la enseñanza no reglada (Formación Continua), en sus distintos procedimientos: matrícula, listas de admitidos, elaboración y entrega de Diplomas, certificados docentes y gestión económica.
- ✓ Recepción y gestión de solicitudes de revisión de exámenes ante el Departamento y de petición de Tribunal de examen.

#### Otros Servicios

- ✓ Elaboración y mantenimiento de las páginas Web de los Departamentos, así como la de la Unidad.
- ✓ Registro de la documentación gestionada, tanto de entrada como de salida, que emane de cada Departamento.
- ✓ Tramitación de toda la documentación relacionada con el Departamento, así como su organización.
- ✓ Apoyo administrativo a los procesos electorales celebrados en el Departamento (Facilitación de censos, entrega de certificaciones, voto anticipado, credenciales...).

### 4 COMPROMISO DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ✓ Petición de la adquisición de material desde la recepción de la relación de necesidades debidamente cumplimentada en un plazo máximo de 3 días laborables.
- ✓ Tramitación y remisión de toda la documentación económica, en el plazo máximo de 5 días laborables desde la recepción del material/documentación debidamente cumplimentada.
- ✓ Mantenimiento actualizado la página Web de la Unidad Funcional, así como los enlaces a los distintos formularios necesarios para los servicios que prestamos.
- ✓ Compromiso de atención personalizada y permanente, así como traslado de la información recibida de los distintos Servicios Universitarios de la Universidad de Jaén a nuestras personas usuarias y grupos de interés.
- ✓ Compromiso con la satisfacción de nuestras personas usuarias, elaborando encuestas periódicas para su medición y haciendo públicos los resultados en la página Web de la Unidad.
- ✓ Mejorar los conocimientos y habilidades del personal de la Unidad para ofrecer el mejor servicio participando en los cursos de formación que imparta la Universidad de Jaén.

### 5 INDICADORES DE CALIDAD

Con el objeto de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados, se establecen los siguientes indicadores de calidad de la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación:

- ✓ Porcentaje de adquisiciones realizadas en un plazo no superior a 3 días.
- ✓ Porcentaje de expedientes enviados en un plazo no superior a 5 días.
- ✓ Grado de actualización de la página web de la Unidad: número de actualizaciones al mes.
- ✓ Valoración de la satisfacción de los/as clientes y/o grupos de interés de la información que la Unidad ofrece sobre los servicios que presta.
- ✓ Evolución del número de quejas y sugerencias. Satisfacción de los usuarios y usuarias por el tratamiento de quejas y sugerencias.
- ✓ Horas de formación recibidas por el personal de la Unidad respecto a los cursos de formación ofertados por la Universidad de Jaén.

La Unidad responsable de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

UNIDAD DE NEGOCIADOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN:  
JUNIO DE 2009

