Quejas, sugerencias y felicitaciones

Descripción:

El Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@) es el encargado de gestionar el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Jaén, remitiendo éstas a los responsables de los distintos centros, servicios o unidades afectados y realizando un seguimiento de su tramitación.

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios de la Institución, establece el procedimiento general de sugerencias, quejas y felicitaciones como una vía de comunicación eficaz entre los servicios universitarios y sus usuarios, que permite presentar iniciativas, sugerencias, y en su caso, quejas que contribuyan al mejor funcionamiento y prestación del servicio público así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios.

Las quejas tendrán como objeto poner de manifiesto las actuaciones que supongan una actuación irregular en el funcionamiento de los Servicios que presta la Universidad de Jaén, no teniendo la consideración de queja las denuncias que formulen los interesados contra actos administrativos regulados por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, procediendo en éste caso el recurso administrativo correspondiente.

Tendrán la consideración de sugerencias las propuestas cuya finalidad sea mejorar la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado por la Universidad de Jaén. Así mismo, las felicitaciones se consideran expresiones de satisfacción con los servicios prestados por la universidad.

¿Cómo realizarlo?

A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Jaén. (Disponiendo de Certificado electrónico digital. Más información sobre el Certificado Electrónico)

- Queremos saber su opinión y así poder mejorar en el servicio prestado. Por favor, rellene esta pequeña ENCUESTA.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

	Universidad de Jaén
Responsable	Paraje Las Lagunillas, s/n
del tratamiento	Tel.953 212121
	www.ujaen.es

Delegado de Protección de Datos (DPO)	Email: dpo [arroba] ujaen [punto] es (dpo[at]ujaen[dot]es)
Finalidad del tratamiento	*Gestionar la recepción y tramitación de las comunicaciones recibidas y atender, en su caso, las sugerencias o solicitudes.* *Debe proporcionar los datos requeridos en el formulario como obligatorios, siendo recopilados cuando usted pulse el botón "Enviar". En el caso de no facilitar los datos solicitados con carácter obligatorio, no podrá tramitarse la solicitud.*
Plazo de conservación	*El plazo necesario para gestionar la consulta o atender la sugerencia.*
Legitimación	*Los datos son tratados en base a el cumplimiento de una obligación legal así como para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento*
Destinatarios de los datos (cesiones o transferencias)	*Los datos no serán cedidos o comunicados a terceros, salvo organismos judiciales o administraciones con competencia en la materia.*
Derechos	En cualquier momento los interesados podrán ejercitar los derechos de Acceso, Rectificación, Supresión, Oposición, Limitación o Portabilidad. Para ejercitar dichos derechos se encuentra el procedimiento habilitado en la sede electrónica de la UJA: *Atención de ejercicios de derechos en protección de datos de carácter personal (ARSOPL)* o bien mediante envío de solicitud escrita a la dirección definida en primer apartado "Responsable del tratamiento" especificando cuál/es de estos derechos solicita sea satisfecho. Debe saber que, cuando la Universidad de Jaén tenga dudas razonables sobre la identidad del solicitante, se le podrá requerir que facilite la documentación identificativa necesaria para confirmar su identidad. En caso de que actuara mediante representante, legal o voluntario, deberá aportar también documento que acredite la representación y documento identificativo del mismo. En el supuesto que usted considere que sus derechos no han sido debidamente atendidos, puede dirigir escrito ante el Delegado de Protección de Datos de la Universidad de Jaén (dpo [arroba] ujaen [punto] es) o bien mediante la presentación de reclamación ante el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía. www.ctpdandalucia.es

Unidad responsable:

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica. Edificio B1 (Rectorado). Paraje Las Lagunillas s/n. Universidad de Jaén. 23071 Jaén.

Normativa:

Información sobre normativa.

Plazo resolución:

- Las quejas se resolverán por el órgano correspondiente en el tiempo más breve posible. Se establece un plazo de resolución de la misma al usuario de 10 días hábiles, contados desde la fecha en que la sugerencia o queja haya sido admitida a trámite por el Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.
- Si después de analizada la sugerencia o queja, el responsable de la unidad entiende que no es competente para su resolución, deberá comunicar esta circunstancia al Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén, para la identificación de la unidad o servicio directamente afectado. El interesado recibirá información de esta incidencia volviéndose a iniciar el cómputo de los 10 días hábiles para resolver la solicitud.
- Las sugerencias deberán ser resueltas en un plazo de 10 días hábiles por el responsable de la unidad afectada. Dicha resolución podrá consistir en la aceptación de la sugerencia o en una explicación de por qué no se considera apropiada.
- Los plazos que se refieren a la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones serán de duración máxima. Los Servicios y Unidades podrán establecer otro plazo, que mejore los derechos de los usuarios, en concordancia con lo contemplado en su Carta de Servicios.