



UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE

INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES

DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Servicio de Información y Asuntos Generales

CARTA DE SERVICIOS DEL
SERVICIO DE INFORMACIÓN
Y ASUNTOS GENERALES

<<JUNIO 2009>>

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES.....	7
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	9
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	11
IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	13
V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	14
VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	17
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO	20
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	24
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	25
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	26
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES	27
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	28
XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS.....	30

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

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.

presta, de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de 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 el Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG) 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 el SIAG 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 del SIAG 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 los usuarios y usuarias en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que el SIAG tiene establecidos a disposición de las personas 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 del SIAG, así como el horario de atención al público, su ubicación en el Campus y medios de acceso y transporte

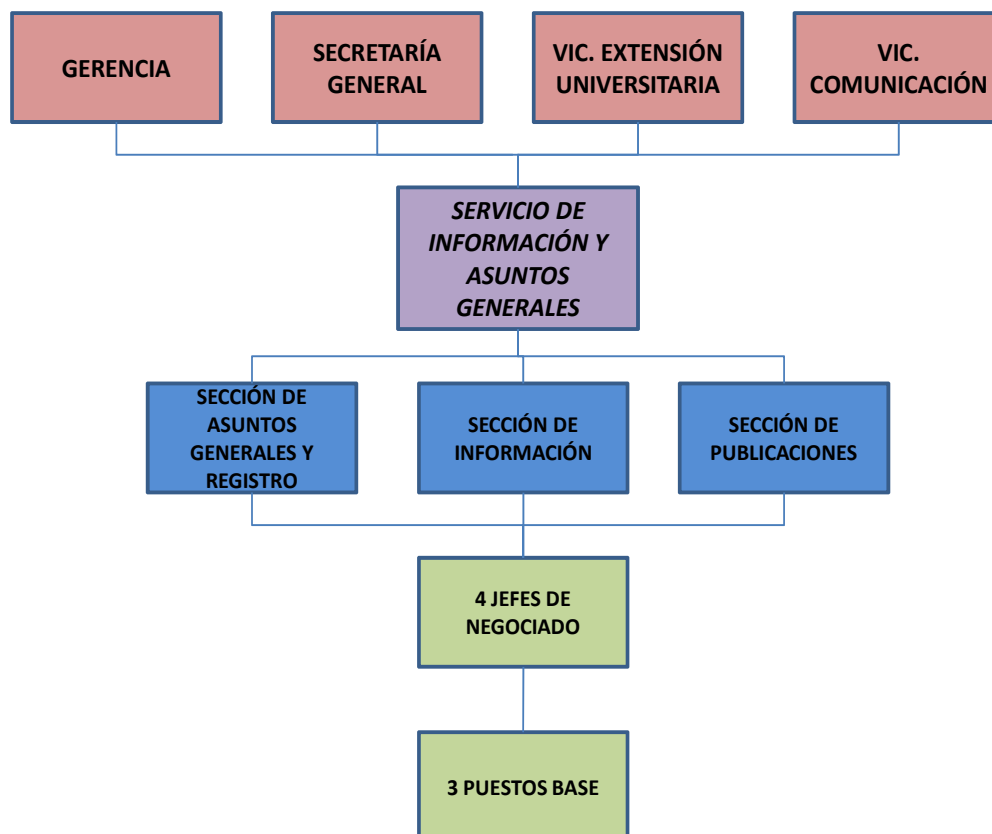
Los tres siguientes apartados incorpora los elementos que distinguen una Carta de Servicios, por un lado los compromisos de calidad en la prestación del servicio y la relación enumerada de indicadores seleccionados para medir el cumplimiento de dichos compromisos, por otro, las medidas de subsanación 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 a aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos adoptados por el SIAG 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 edición de la Carta de Servicios del SIAG ha sido 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 DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES

El Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG) está insertado en el área de apoyo a la Comunidad Universitaria, compartiendo las dependencias orgánica y funcional del Servicio tanto de Gerencia y Secretaría General, como de los Vicerrectorados de Comunicación y Relaciones Institucionales y Extensión Universitaria, estando al frente del mismo una Jefatura de Servicio.





UNIVERSIDAD DE JAÉN

El SIAG es un Servicio de la Universidad de Jaén, cuyo cometido es servir a toda la comunidad universitaria y a cuantos estén interesados en acercarse demandando información sobre servicios y vida universitarios.

Esta Unidad tiene encomendada como tarea principal la de gestionar y difundir información, con la finalidad de dirigir y orientar a la persona usuaria respecto de los servicios, centros, departamentos, normativa y procedimientos de la Universidad.

También en el SIAG tiene su sede el Registro General de la Universidad de Jaén donde se pueden presentar escritos y/o comunicaciones dirigidos a los órganos universitarios. Igualmente se gestiona el procedimiento establecido para la tramitación de las quejas y sugerencias, así como el de gestión de protección de datos de carácter personal y la administración electrónica en la Institución.

Finalmente, la Sección de Publicaciones tiene como funciones la edición, difusión e intercambio, en cualquier soporte, de la labor investigadora, docente y de creación cultural y artística desarrollada en la Universidad así como cualesquiera otras obras que se consideren de interés general. Por la particularidad de este servicio, se ha elaborado una Carta de Servicios independiente a la del SIAG, que se puede encontrar en <http://www3.ujaen.es/servpub/>.

-MISIÓN del SIAG-

El Servicio de Información y Asuntos Generales es la unidad de la Universidad de Jaén que sirve de apoyo a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, a través de la gestión de la información general de la UJA y la documentación registral, así como del Libro de Quejas y Sugerencias y la supervisión del procedimiento de protección de datos de carácter personal, todo ello bajo los principios de respeto, honestidad, transparencia y responsabilidad hacia nuestros usuarios y usuarias, aplicando los sistemas de tramitación electrónica.

II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Para cumplir con la función que el SIAG tiene encomendada, a continuación se relacionan los servicios que presta la Unidad:

A) Proceso: Información General.

Para servir de orientación a los ciudadanos que se relacionen con la Administración Universitaria facilitándoles el derecho de acceso a los servicios de la Universidad de Jaén, y en concreto:

- ✓ Recogida, clasificación y distribución de información de carácter general a través de los servicios universitarios, boletines oficiales, noticias de prensa, trípticos, cartelería, mesas informativas, etc...
- ✓ Edición electrónica del Boletín Oficial de la Universidad de Jaén (BOUJA).
- ✓ Gestión del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén.
- ✓ Gestión administrativa de los Convenios de la Universidad de Jaén con diversas instituciones.
- ✓ Mantenimiento y actualización de los tabloneros de anuncios de la Universidad de Jaén.
- ✓ Suministro de material informativo a los eventos que organice la Universidad de Jaén.

B) Proceso: Registro General de de la Universidad de Jaén.

- ✓ Presentación de documentos dirigidos a los órganos universitarios.
- ✓ Registro de salida de la documentación oficial de la UJA.
- ✓ Emisión de certificados justificativos de la documentación presentada.

- ✓ Recepción de correspondencia que requiera registro de entrada y reenviar correctamente aquella que sea imprecisa.
- ✓ Expedición de Certificados Electrónicos Clase 2-A. (Firma Digital).

Además de los procesos mencionados anteriormente, en el SIAG se realiza la gestión del proyecto de implantación de la administración electrónica en la Universidad de Jaén.

C) Proceso: Apoyo a la Oficina del Defensor Universitario:

- ✓ Actuar de soporte administrativo a la Oficina del Defensor Universitario.

D) Proceso: Asuntos Generales.

- ✓ Soporte administrativo en los procesos electorales a Claustro Universitario y a Rectorado.
- ✓ Gestionar los procedimientos de Protección de Datos de Carácter Personal.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

De acuerdo con la Normativa de aplicación, las personas usuarias del SIAG tienen derecho a:

a) Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

b) Identificar a las autoridades y al personal al servicio bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

c) 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.

e) Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.

f) Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos de los procedimientos.

g) Acceso al Registro General de la Universidad y auxiliares en los términos previstos en la normativa vigente.

h) Ser tratados con respeto y deferencia por las el personal adscrito al SIAG, facilitándoles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

i) Exigir las responsabilidades de la Universidad de Jaén y del personal al servicio del SIAG, cuando así corresponda legalmente.

j) Formular quejas y sugerencias en relación a los servicios prestados por la Universidad de Jaén.

k) Utilizar el registro telemático con arreglo a la normativa de aplicación.

l) Ser acreditado y obtener en las dependencias del SIAG el certificado electrónico clase 2-A, emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), así como poner a disposición de nuestros usuarios y usuarias las herramientas necesarias para su obtención.

m) Ser asesorados en el trámite y su posterior uso del certificado electrónico clase 2-A.

n) Tener garantía de confidencialidad en el tratamiento de sus datos personales.

o) Disponer de equipamientos informáticos adecuados en el propio Servicio de Información y Asuntos Generales para la realizar solicitudes o formular quejas y sugerencias, así como a utilizar las instalaciones y los servicios de la Universidad de Jaén.

p) Acceso a sus datos de carácter personal, así como, a la rectificación, cancelación y oposición, según la normativa de aplicación.

q) Colaborar y participar en los grupos de mejora de los servicios que se puedan constituir.

r) Cualquier otro derecho que así venga contemplado en las normas legales o reglamentarias.

De conformidad con los derechos expresados anteriormente, las personas usuarias del Servicio de Información y Asuntos Generales tendrán las siguientes obligaciones:

a) Utilizar y hacer un buen uso del equipamiento informático puesto a disposición de las personas usuarias y utilizarlo para las funciones que le son propias.

b) Los que tengan la condición de interesados en un procedimiento y que conozcan la existencia de otros interesados en el mismo, deberán dar la información correspondiente.

c) Comparecer en los procedimientos administrativos que les afecten según la normativa de aplicación.

d) Utilizar los medios previstos por las normas en la presentación de sus solicitudes, escritos y comunicaciones.

e) Colaborar con la Administración Universitaria, según la normativa de aplicación.

f) Respetar el patrimonio de la Universidad de Jaén

IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

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

Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

A través de la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

Manifestando su deseo de participar en los grupos de mejora que se puedan constituir, que especialmente les interese, y así lo soliciten. En este sentido, el SIAG dará publicidad de los grupos de mejora constituidos, a través de los canales que se determinen, a fin de que los usuarios y usuarias puedan conocer y participar en los mismos.

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La normativa reguladora de los servicios prestados por el SIAG se encuentra en los siguientes textos legales:

- ✓ Constitución Española de 1978
- ✓ Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades
- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades.
- ✓ Ley Orgánica 15/199, de 13 de diciembre, por la que se regula la protección de datos de carácter personal.
- ✓ Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
- ✓ Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- ✓ Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- ✓ Ley 5/1993, de 1 de julio, de creación de la Universidad de Jaén.
- ✓ Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- ✓ Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- ✓ Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

- ✓ Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo. Solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración del Estado. Expedición de copias de documentos y devolución de originales. Oficinas de Registro.
- ✓ Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- ✓ Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- ✓ Real Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet).
- ✓ Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- ✓ Decreto 230/2003, de 29 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Jaén.
- ✓ Reglamento Electoral, aprobado por el Claustro Universitario el 28 de octubre de 2003.
- ✓ Reglamento del Defensor Universitario, aprobado por el Claustro Universitario el 20 de abril de 2006.
- ✓ Edición del Boletín Oficial de la Universidad de Jaén (BO-UJA), aprobado por la Junta de Gobierno el 7 de octubre de 1999.
- ✓ 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.
- ✓ Normativa para la elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén, aprobada por el Consejo de Gobierno el 13 de marzo de 2006.

- ✓ Resolución de 9 de abril de 2008, de la Universidad de Jaén, por la que se aprueba la normativa para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Universidad de Jaén, expedición de copias y compulsas y el régimen de funcionamiento de las oficinas de Registro General, Auxiliar y Telemático.

La normativa mencionada anteriormente, puede ser consultada y descargada desde los siguientes enlaces:

<http://www.ujaen.es/serv/servinfo/Novidades.htm>

<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 las personas usuarias de la Institución, ha establecido una vía de comunicación entre los servicios universitarios y sus usuarios y usuarias, que permita acceder al conocimiento de sus derechos e impulsar su participación mediante la presentación de iniciativas y 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 en la prestación del servicio y aumentar la satisfacción de las personas usuarias.

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 (núm. 57) y que se encuentra disponible en la página web: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>.

El Libro de Quejas y Sugerencias está localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén (edificio B-1 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 del Servicio SIAG que deseen presentar una queja 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 esté.

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:

- ✓ Mediante los formularios que en soporte papel se encuentran disponibles en el Servicio de Información y Asuntos Generales (Edif. B-1 Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares.
- ✓ A través del formulario web alojado en la dirección del SIAG: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>. Así como en el enlace que se encuentra en la página principal de la Universidad de Jaén: <http://www.ujaen.es>.
- ✓ Mediante cualquier escrito en el que la persona usuaria manifieste su deseo de interposición de una queja 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 del SIAG 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 su depósito en los buzones establecidos

para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a la direcciones de la unidad.

El compromiso de la Dirección de la Universidad de Jaén y del SIAG en el tratamiento de las quejas y sugerencias se manifiesta:

- ✓ Toda queja y sugerencia que sea presentada por una persona usuaria identificada, se le cursará notificación en el plazo máximo de setenta y dos horas del inicio de su tramitación, así como el agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora del servicio.
- ✓ Todas las quejas, incluidas las referidas a los incumplimientos de los compromisos de calidad, así como las sugerencias e iniciativas, serán 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 notificación del inicio de su tramitación.
- ✓ Las quejas que manifiesten un incumplimiento de un compromiso de calidad publicado en esta Carta, serán resueltas por el responsable del SIAG, 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



Campus Las Lagunillas - Jaén

SERVICIO DE INFORMACION Y AA.GG.

Dirección Postal de la sede en Jaén:

Servicio de Información y Asuntos Generales

CAMPUS "LAS LAGUNILLAS"

EDIFICIO B-1 RECTORADO

DEPENDENCIA B1-026

23071 JAÉN.

Teléfonos:

INFORMACIÓN 953 21 21 21 Y 953 21 26 28

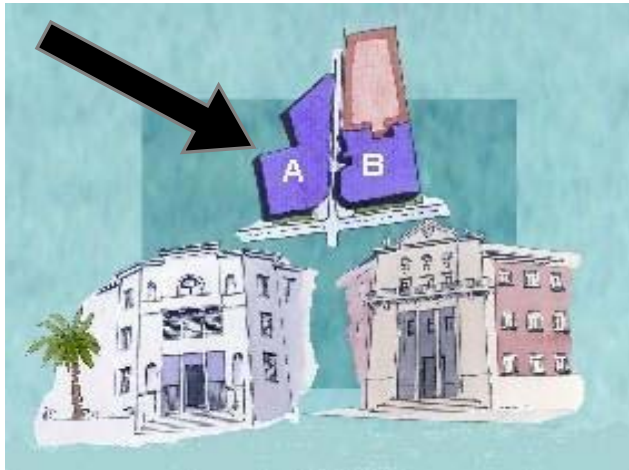
REGISTRO GENERAL 953 21 21 00

FAX: 953 21 22 39

Página web: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo>

Correo electrónico: info@ujaen.es

El **SIAG** tiene un puesto de Información y Registro en la **Escuela Politécnica Superior de Linares**, cuya localización es la siguiente:



C/ Alfonso X El Sabio - Linares

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES

Negociado de Información y Registro.

C/ ALFONSO X EL SABIO, 28

EDIFICIO 70 DEPENDENCIA A-003

23700-LINARES (JAÉN)

Teléfono: 953 64 86 00

FAX: 953 64 85 06

Correo electrónico: jcanas@ujaen.es



Campus Las Lagunillas - Jaén

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Universidad de Jaén, Campus "Las Lagunillas" s/n
Edif. Bachiller Pérez de Moya, B-5

Teléfono: 953 21 18 77

FAX: 953 21 30 27

Correo electrónico: defensor@ujaen.es

Página web: <http://www.ujaen.es/serv/defensor/>

EL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO del SIAG ES DE 9:00 A 14:00 HORAS, todos los días excepto sábados y festivos.

TRANSPORTES:

ESTACIÓN DE RENFE:

Tlf: 902 240 202

RADIO-TAXI:

Jaén: Tlf: 953 27 10 10

Linares: Tlf: 953 27 10 10

AUTOBUSES DE LÍNEA (ESTACIÓN)

Jaén: Telf: 953 25 01 06

Linares: Telf: 953 69 36 07

AUTOBUSES URBANOS (CAMPUS)

Jaén: Telf: 953 28 00 27

Líneas (4, 7, 9, 11, 12, 14)

Linares: Telf: 953 69 36 57

Líneas (6, 1, 3)

VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

A.- Servicio Información

1.- Asegurar la calidad en la difusión y fiabilidad de la información de carácter general ofrecida a la persona usuaria.

2.- Al 90% de los usuarios y usuarias que planteen una queja o sugerencia se les comunicará el inicio y tramitación del procedimiento correspondiente en un plazo máximo de 24 horas.

3.- Los Convenios serán gestionados en un plazo máximo de 20 días.

B.- Servicio Registro

1.- Los documentos presentados en Registro General serán tramitados el mismo día de su recepción.

2.- Consolidar la satisfacción de los solicitantes de certificados electrónicos (firma digital) en los ámbitos de rapidez, fiabilidad y soporte técnico.

3.- Impulsar con los Servicios y Unidades de la Universidad de Jaén la telematización de sus procesos, alcanzando para el año 2009, treinta y cinco procedimientos.

C.- Servicio Apoyo a la Oficina del Defensor Universitario

1.- Contribuir a la satisfacción de los usuarios y usuarias en el acceso y la información transmitida en la institución del Defensor Universitario.

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 el SIAG:

Con carácter general, Porcentaje (%) de satisfacción de nuestras personas usuarias respecto a la valoración del Servicio, y en relación a sus diferentes procesos (Información, Registro,...).

A.- Servicio Información

1.- Tiempo medio empleado en la comunicación a la persona usuaria del inicio de la tramitación del procedimiento de quejas y sugerencias de la Universidad de Jaén.

2.- Tiempo transcurrido desde la recepción de la propuesta de Convenio, hasta el envío para su firma por la entidad colaboradora.

B.- Servicio Registro

1.- Porcentaje (%) de registros cuya documentación se tramita el mismo día de su recepción en el Registro General.

2.- Porcentaje (%) de satisfacción de nuestros usuarios y usuarias respecto a la valoración del servicio prestado (firma electrónica)

3.- Número de procedimientos adaptados a la administración electrónica.

C.- Servicio Apoyo a la Oficina del Defensor Universitario

1.- Porcentaje (%) de satisfacción de las personas usuarias en las encuestas realizadas en el ámbito de accesibilidad e información a la Institución del Defensor Universitario.

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

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en esta Carta, y previa reclamación de los informes correspondientes para la mejor solución del asunto, la persona usuaria recibirá una disculpa por escrito por parte del Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales, además de ser éste el responsable de comunicar a los órganos competentes la circunstancia acaecida.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse al Servicio de Información y Asuntos Generales a través del sistema del libro de Quejas y Sugerencias, tal como se ha explicitado en el apartado VI de esta Carta.

XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

Como compromiso ético de actuación el personal que presta servicios en el SIAG 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. Para cumplir con este compromiso ético, velaremos por:

- ✓ Mejorar la comunicación con el resto de los servicios.
- ✓ Implicarnos en la evaluación continua para mejorar los resultados.
- ✓ Ofrecer el mejor servicio con empatía y cercanía a nuestros usuarios y usuarias.
- ✓ Ser conscientes que somos el portal de acceso para los usuarios y usuarias de la Institución, sirviendo de conexión con el resto de las dependencias la Universidad.
- ✓ Aumentar nuestra formación personal para desempeñar nuestro trabajo con seguridad y profesionalidad.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El SIAG participa en el 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 al 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:
 - a) Plan de Comunicación.
 - b) Plan de seguimiento de resultados de clientes/grupos de interés, personas de la unidad y sociedad en general.
 - c) Plan de gestión por procesos.
 - d) Plan de gestión por competencias.
 - e) Sistema de Cartas de Servicios.
 - f) 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.
- ✓ El SIAG se compromete a disponer los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad que hayan sido o pudieran ser adoptados en el futuro por la Universidad de Jaén.

- ✓ Para asegurar la cultura de la calidad el SIAG se asume la observancia de la normativa reguladora sobre integridad de protección de datos, confidencialidad y seguridad de datos de carácter personal y reutilización de la información en el sector público, promoviendo la puesta a disposición de los documentos generados por medios electrónicos, propiciando el desarrollo de la sociedad de la información.

XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS

El Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG), a través de su titular, será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la presente carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La dirección de contacto de la Jefatura del SIAG es la siguiente:

UNIVERSIDAD DE JAÉN
Servicio de Información y Asuntos Generales
Edificio B-1 (Rectorado) – Planta Baja
Campus Las Lagunillas
23071 JAÉN

Con motivo de la constante evolución a la que se ven sometidos los procesos que gestiona nuestro Servicio, derivados fundamentalmente de la implantación del proyecto de “*Administración Electrónica*”, la página web del mismo <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/eadministracion/Principal.html>, se convierte en una herramienta fundamental de comunicación en la que se irán incorporando los nuevos servicios derivados de la e-administración. Ello no obsta, que para una mayor difusión de las repercusiones que para la relación entre los ciudadanos y la administración conlleva la implantación de este proyecto, se realicen acciones de divulgación a través del resto de medios de comunicación.

Para finalizar, mencionar los miembros del SIAG que han conformado el Equipo de Trabajo encargado de elaborar esta Carta de Servicios:

- ✓ **José Luis Pedrosa Delgado**
 - Jefe de Servicio del SIAG y Coordinador del Equipo
- ✓ **M^a Carmen Lara Brocal**
 - Jefa de Sección de Asuntos Generales y Registro del SIAG
- ✓ **Yolanda Ortega González**
 - Jefa de Sección de Información del SIAG
- ✓ **Antonio Reyes Navas**
 - Jefe de Negociado del SIAG

Fecha de la primera edición: junio de 2009.