

## 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/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 del Servicio de Información y Asuntos Generales 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. Hacer clic en el enlace <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>, y acceder al Buzón de Quejas y Sugerencias.

El responsable del servicio contactará con las personas usuarias afectadas para expresar las disculpas pertinentes en el plazo máximo de 10 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: expresión de sus opiniones en las encuestas, participación en los procesos de autoevaluación realizados por el SIAG, envío de escritos y comunicaciones y otras fórmulas válidas.

## 8 DIRECCIONES

Campus Las Lagunillas, s/n. Edificio B-1 (Rectorado). 23071. Jaén. Dependencias B1-026

Teléfono: +34 953 21 21 21 Fax: +34 953 21 22 39  
Dirección correo electrónico: [info@ujaen.es](mailto:info@ujaen.es)

## 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/serv/servinfo/>

## HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario de Atención al Público: todos los días de 9:00 a 14:00 horas, excepto sábados y festivos.

Otros datos de interés: Más información en la página web del SIAG:

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

## 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.

## PLANO DE SITUACIÓN



UNIVERSIDAD DE JAÉN

# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES

DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Tu garantía de confianza

## LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Las cartas de servicio son un compromiso público de la Universidad de Jaén para la mejora de la calidad de la gestión y prestación de los servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración y posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se establecen.

### 1 MISIÓN DE LA UNIDAD

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 nuestras personas usuarias, aplicando los sistemas de tramitación electrónica.

### 2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

- ✓ Recibir una atención personalizada, correcta y respetuosa por parte del personal del Servicio.
- ✓ Obtener información y orientación de carácter general sobre los servicios que presta la Universidad de Jaén.
- ✓ Acceso al Registro General de la Universidad, Registros Auxiliares y Registro Electrónico en los términos previstos en la normativa vigente.
- ✓ Acreditación y obtención del certificado electrónico clase 2-A (firma digital), emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), así como el asesoramiento en su posterior uso.
- ✓ Formular quejas y sugerencias en relación a los servicios prestados por la Universidad de Jaén.
- ✓ A relacionarse con la Universidad de Jaén utilizando medios electrónicos.
- ✓ Utilización del equipamiento informático puesto a disposición de los usuarios y usuarias en relación a los servicios que presta la Unidad.

- ✓ Ser facilitado el rápido acceso a la institución del Defensor Universitario
- ✓ 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.

### 3 SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Información y Asuntos Generales presta los siguientes servicios:

- ✓ Ofrecer información general de los servicios que presta la Universidad de Jaén vía: presencial, telefónica, electrónica, tabloneros de anuncios, pantallas, web, correo electrónico, etc..., así como Edición electrónica del Boletín Oficial de la Universidad de Jaén (BOUJA).
- ✓ Presentación de las quejas y sugerencias dirigidas a cualquier órgano de la Universidad de Jaén.
- ✓ Gestión administrativa de los Convenios con diversas instituciones.
- ✓ Registro de entrada y salida de los documentos dirigidos o expedidos por la Universidad de Jaén, así como su tramitación.
- ✓ Obtención de la firma digital (certificados electrónicos clase 2-A de la FNMT).
- ✓ Gestión, implantación y desarrollo del proyecto de la administración electrónica en la Universidad de Jaén.
- ✓ Actuar de soporte administrativo del Defensor Universitario.



### 4 COMPROMISO DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ✓ Asegurar la calidad en la difusión y fiabilidad de la información de carácter general ofrecida a la persona usuaria.
- ✓ Al 90% de las personas usuarias que planteen una queja o sugerencia se les comunicará el inicio y tramitación del procedimiento correspondiente en un plazo máximo de 24 horas.
- ✓ Los convenios serán gestionados en un plazo máximo de 20 días.
- ✓ Los documentos presentados en Registro General serán tramitados el mismo día de su recepción.
- ✓ Consolidar la satisfacción de los solicitantes de certificados electrónicos (firma digital) en los ámbitos de rapidez, fiabilidad y soporte técnico.
- ✓ 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.
- ✓ Contribuir a la satisfacción de los usuarios y usuarias en el acceso y la información transmitida en la Institución del Defensor Universitario.

### 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 del Servicio de Información y Asuntos Generales:

- ✓ Porcentaje de satisfacción de nuestras personas usuarias respecto a la valoración del Servicio, y en relación a sus diferentes procesos (Información, Registro,...)
- ✓ 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.
- ✓ Tiempo transcurrido desde la recepción de la propuesta de Convenio, hasta el envío para su firma por la entidad colaboradora.
- ✓ Porcentaje de registros cuya documentación se tramita el mismo día de su recepción en el Registro General.
- ✓ Porcentaje de satisfacción de nuestras personas usuarias respecto a la valoración del servicio de firma digital.
- ✓ Número de procedimientos adaptados a la administración electrónica (absoluto)
- ✓ Porcentaje de satisfacción de los usuarios y usuarias en las encuestas realizadas en el ámbito de accesibilidad e información a la Institución del Defensor Universitario.



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

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN:  
JUNIO DE 2009