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.uiaen.es/serv/servinfo/

www.ujaen.es/serv/servpod/

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 personas usuarias del Servicio de Personal y Organización Docente 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.

http://www.ujaen.es/serv/servpod

El responsable del servicio contactará con los usuarios y 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:

Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción, utilizando los buzones de sugerencias de la unidad y de la Universidad y mediante la atención personaliza en las propias dependencias de la unidad.

8 DIRECCIONES

Campus Las Lagunillas, s/n. Edificio B-1. 23071. Jaén.

Dependencias 112, 113 y 103

Teléfono: 953212318 Fax: 953212278

Dirección correo electrónico: servpod@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/servpod/calidad/mision_.htm

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Líneas transporte urbano municipal: 4, 7, 9, 12, 14 y 17.

Trasporte propio o privado: acceso directo desde Autovía Granada-Almería-Málaga hacia carretera Torrequebradilla

Entrada peatonal: Avenida de Ben Saprut.

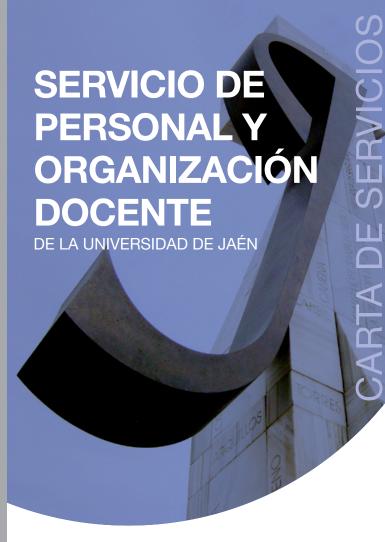
HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario de Atención al Público: El horario de apertura y atención al público será de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes, salvo feria local, Navidad y Semana Santa. Durante la segunda quincena de junio, en los meses de julio y agosto y la primera quincena de septiembre el horario de apertura y atención al público será de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

Carretera de Torrequebradilla

PLANO DE SITUACIÓN





Tu garantía de confianza

CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS

c/ Ben Saprut

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.



MISIÓN DE LA UNIDAD

El Servicio de Personal y Organización Docente es la unidad encargada de gestionar y asesorar en los procesos que afectan a la vida laboral del personal de la Universidad de Jaén, en la elaboración de su organización docente y en el conjunto de servicios de apoyo en el área de conserjerías, para atender las necesidades de recursos humanos de nuestra organización y las derivadas de la carrera profesional de sus empleados.



DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

- ✓ 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
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos exigidos por las disposiciones vigentes para acceder a sus derechos.
- ✓ No aportar documentos ya presentados y que se encuentren en poder de la administración actuante
- Tener garantizados la seguridad de sus datos
- ✓ Poder ejercitar el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición
- ✓ Ser tratadas con el debido respeto y consideración



SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Personal y Organización Docente presta los siguientes servicios:

- ✓ Posibilita el acceso a la Función Pública de los ciudadanos
- ✓ Facilita la promoción profesional de los empleados de la Universidad
- ✓ Determina la carga docente del profesorado de la Universidad para efectuar la planificación de recursos humanos docentes de cada curso académico
- ✓ Pone a disposición de los empleados el conjunto de acciones formativas ofertadas por la Universidad
- ✓ Gestiona los procesos en materia retributiva de los empleados de la Universidad de Jaén, informándoles sobre sus derechos económicos.
- ✓ Actualiza, mantiene, modifica y certifica los datos que afectan a la vida administrativa y laboral del empleado
- ✓ Permite el acceso de los empleados al Programa de Acción Social de la Universidad



COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- Atención personalizada y cita previa telefónica con los candidatos seleccionados para la firma de contrato y entrega de documentación para nombramientos y tomas de posesión
- ✓ Difundir la convocatoria de selección interna en la Web del Servicio de Personal y Organización Docente, dos días laborables a partir del día siguiente de la publicación de la convocatoria en el diario o medio de publicación oficial.
- √ Garantizar el acceso del profesorado a su organización docente a través de Campus Virtual.
- ✓ Se comunicará a los admitidos a las acciones formativas internas vía correo electrónico o mediante escrito dirigido al interesado, las condiciones (fecha, grupos, hora) de la acción formativa para adecuar su asistencia a las necesidades de la Organización, 5 días antes del inicio de la actividad formativa.
- Remitir de la orden de pago el día 25 de cada mes, al objeto de que el interesado tenga abonada la nómina el último día del mes correspondiente.
- ✓ Realizar y enviar las certificaciones de la vida administrativa y laboral del empleado al órgano competente en el plazo de dos días hábiles desde su petición.
- ✓ Difundir el Plan de Acción Social a través de la Web de la Unidad y por correo electrónico en un plazo no superior a 10 días desde su aprobación por la Comisión de Acción Social cada año
- ✓ En la Web de la Unidad se facilitarán modelos normalizados de solicitud de cualquier tipo de certificaciones, permisos, licencias y cambios de situaciones administrativas

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

SERVICIO DE PERSONAL Y ORGANIZACIÓN DOCENTE



Con el objeto de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados, se establecen los siguientes indicadores de calidad del «Indicar servicio/ unidad»:

- ✓ Porcentaje de candidatos seleccionados y citados telefónicamente para la firma del contrato o entrega de documentación para nombramientos y tomas de posesión
- ✓ Porcentaje de convocatorias de selección interna difundidas en la Web del Servicio en un plazo superior a dos días laborables
- ✓ Porcentaje de profesores que presentan reclamaciones relacionadas con el acceso del personal docente e investigador a la organización docente a través de Campus Virtual
- ✓ Porcentaje de admitidos que han sido comunicados sobre las condiciones de las acciones formativas en un plazo inferior a 5 días
- ✓ Nº de veces al año en que la orden de pago se ha realizado con posterioridad al día 25 de cada mes
- ✓ Porcentaje de certificaciones remitidas al órgano competente en un plazo superior a dos días hábiles
- ✓ Número de días transcurridos desde la aprobación del Plan de Acción Social hasta su publicación en la Web de la Unidad y su difusión por correo electrónico
- ✓ Existencia de modelos normalizados de solicitud de cualquier tipo de certificaciones, permisos, licencias y cambios de situaciones administrativas en la Web de la Unidad

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN: JUNIO DE 2009

A DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SE<mark>R</mark>VICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS