



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Servicio de Personal y Organización Docente

CARTA DE SERVICIOS
DEL SERVICIO DE PERSONAL Y
ORGANIZACIÓN DOCENTE

Marzo 2009



ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE PERSONAL Y ORGANIZACIÓN DOCENTE.....	4
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	5
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	6
IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.....	7
V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	8
VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	9
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO	10
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO	11
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	12
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	13
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES	14
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	15
XII. OTROS DATOS DE INTERÉS.....	16

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 los usuarios y

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.

grupos de interés en particular y a la ciudadanía en general de los servicios que 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 Personal y Organización Docente pretende:

- 1) Facilitar a los usuarios 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 los usuarios 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 incrementando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por el Servicio de Personal y Organización Docente 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 Servicio de Personal y Organización Docente 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 en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que el Servicio de Personal y Organización Docente tiene establecidos a disposición de los usuarios 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 Servicio de Personal y Organización Docente, así como el horario de atención al público, su ubicación en el Campus y medios de acceso y transporte.

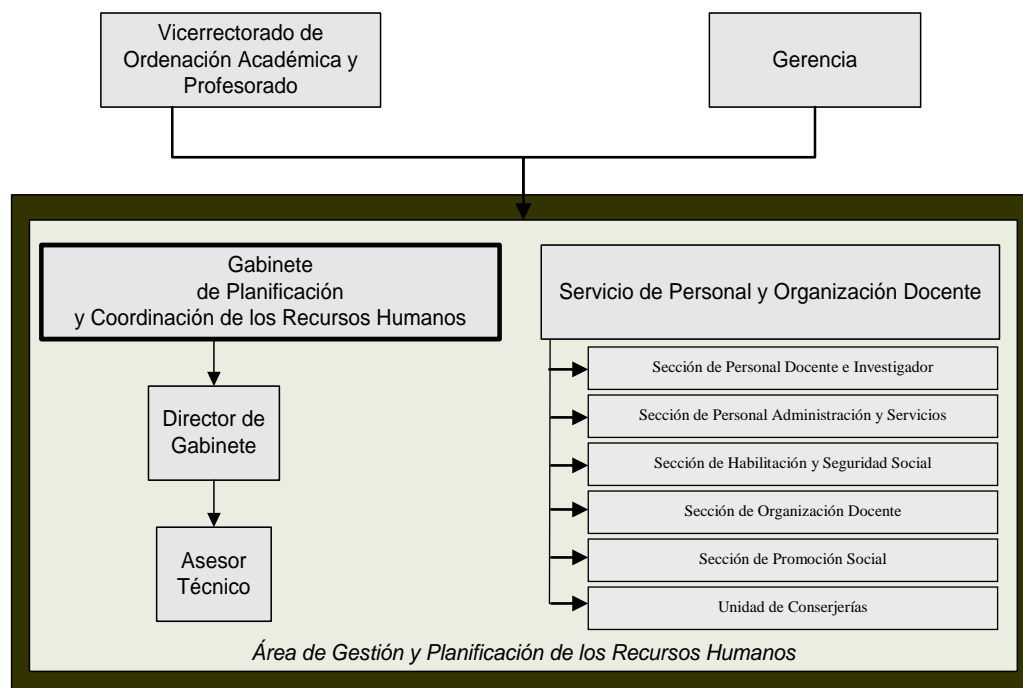
Los tres siguientes apartados incorpora los elementos que distinguen una Carta de Servicios, por un lado los compromisos de calidad en la prestación del servicio y la relación enumerada de indicadores seleccionados para medir el cumplimiento de dichos compromisos, por otro, las medidas de subsanación 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 aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos adoptados por el Servicio de Personal y Organización Docente 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 Servicio de Personal y Organización Docente ha sido aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión.....

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE PERSONAL Y ORGANIZACIÓN DOCENTE

El Servicio de Personal y Organización Docente se integra en el Área de Gestión y Planificación de los Recursos Humanos. Depende orgánicamente de la Gerencia y funcionalmente del Vicerrectorado de Ordenación Académica, Innovación Docente y Profesorado y de la Gerencia. La Unidad se encuentra dirigida por el Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.



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.

La visión del Servicio es constituir una unidad integrada y reconocida como un equipo de personas cualificadas y motivadas, que mediante el establecimiento de técnicas y procedimientos ágiles, eficaces y eficientes, propicien, dentro de un marco de transparencia, la satisfacción del empleado en la gestión de su ciclo laboral y unas óptimas relaciones con el resto de unidades.

II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

SELECCIÓN

1. Posibilitar el acceso a la Función Pública de los ciudadanos.
2. Dotar a la Universidad del personal necesario para el desarrollo de sus actividades.
3. Posibilitar la promoción profesional de los empleados de la Universidad.
4. Dotar a la Universidad del personal necesario, favoreciendo la carrera profesional de los empleados

APOYO A LA TOMA DE DECISIONES

1. Determinar la carga docente del profesorado de la Universidad para efectuar la planificación de recursos humanos docentes de cada curso académico.
2. Proporcionar información en materia de Recursos Humanos para la toma de decisiones.
3. Proporcionar información en materia de Recursos Humanos para rendición de cuentas.
4. Proporcionar información de datos estadísticos a demanda.
5. Presupuestar los gastos de personal permitiendo su integración en la Programación presupuestaria de la Universidad.
6. Información sobre estructura organizativa de la Universidad.

FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS

1. Dar acceso a los empleados al conjunto de acciones formativas ofertadas por la Universidad.

GESTIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES

1. Facilitar el acceso de los empleados de la Universidad al Programa de Acción Social de la misma.
2. Afiliación y Modificaciones en los Regímenes de la Seguridad Social.

GESTIÓN RETRIBUTIVA

1. Confección, administración e información de la Nómina Interna y Externa.

SEGUIMIENTO VIDA PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS

1. Actualizar, mantener, modificar y certificar los datos que afectan a la vida administrativa y laboral del empleado.
2. Tramitar los permisos, licencias, cambios de situaciones administrativas y otras actuaciones derivadas de la actividad laboral del empleado.
3. Reconocimiento de servicios previos, trienios, méritos docentes y otros complementos retributivos.
4. Tramitación de procedimientos de jubilación.

OTROS SERVICIOS

1. Facilitar espacios para la realización de actividades académicas, formativas, de ocio, etc.
2. Apoyar el mantenimiento y mejora de los sistemas de información de gestión de personal.



3. Validar los datos que se extraen del Sistema de Información de Recursos Humanos para conseguir que los mismos muestren una imagen fiel de la realidad de los empleados.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Derechos:

De acuerdo con la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tiene derecho, entre otros, a:

- *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.*
- *Poder obtener copia sellada de los documentos originales presentados, y a la devolución de éstos cuando no obren en el procedimiento.*
- *No aportar documentos ya presentados y que se encuentren en poder de la administración actuante.*
- *Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos exigidos por las disposiciones vigentes para acceder a sus derechos.*
- *Acceder a los registros y archivos de la administración, según las leyes o disposiciones vigentes.*
- *Ser tratadas con el debido respeto y consideración.*
- *Exigir las responsabilidades de la administración y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.*
- *Otros derechos reconocidos por la Constitución y las Leyes.*

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 15/1990, de 13 de diciembre de Protección de datos de carácter personal, las personas usuarias tienen derecho a:

- Tener garantizados la seguridad de sus datos.
- Poder ejercitar el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición

De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 2073/1999, de 30 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento del Registro Central de Personal y las normas de coordinación con los de las restantes Administraciones públicas:

- Los interesados podrán ejercer el derecho de acceso a sus datos de carácter personal, solicitándolo en la oficina central o en las oficinas delegadas del Registro Central de Personal, en los términos establecidos por la normativa reguladora de esta materia

Obligaciones:

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen la obligación de:

- Los interesados en un procedimiento que tengan conocimiento de más interesados en éste, y no hallan comparecido, tienen el deber de proporcionar esa información
- A comparecer, en el caso que esté así previsto, por una norma con rango de ley
- A usar los medios previstos en la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.

IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios 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.

Mediante la aportación de valoraciones sobre la actividad del Servicio recogidas en las encuestas que se realicen

Mediante la atención personalizada en la presentación de opiniones y sugerencias de los usuarios

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Profesorado Universitario

- Real Decreto 898/1985, de 30 de Abril, sobre Régimen del Profesorado Universitario. Modificado y Completado por el Real Decreto 1200/1986, de 13 de Junio, BOE de 25 de Junio; y por el Real Decreto 554/1991, de 12 de Abril, BOE de 19 de Abril
- Real Decreto 1200/1986, de 13 de junio , por el que se modifica y completa el RD 898/1985
- Real Decreto 554/1991, de 12 de abril, por el que se modifica y completa el Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario, modificado y completado por el Real Decreto 1200/1986, de 13 de junio.
- Real Decreto 70/2000, de 21 de enero, por el que se modifica parcialmente el Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario, modificado por los Reales Decretos 1200/1986,de 13 de junio, y 554/1991, de 12 de abril
- Real Decreto 1086/1989, de 28 de Agosto, por el que se Regulan las Retribuciones de Catedráticos y Profesores de Universidad
- Real Decreto 74/2000, de 21 de enero, por el que se modifica parcialmente el Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario
- Ley 27/1994 de 29 de Septiembre, de modificación de la edad de jubilación de los funcionarios de los cuerpos docentes universitarios.

- Real Decreto 1859/1995, de 17 de noviembre, por el que se determinan la forma y plazos para la solicitud de jubilación de los funcionarios de los cuerpos docentes universitarios y la contratación de jubilados de dichos cuerpos como profesores eméritos.
- Real Decreto 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios. (BOE 6-10-07)
- Real Decreto 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a cuerpos docentes universitarios (BOE 8-10-07)

Función Pública

- Ley de Funcionarios Civiles del Estado. Decreto 315/1964
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública
- Ley 53/1984 de 26 de Diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas. Desarrollada por el Real Decreto 598/1985, de 30 de Abril, BOE de 4 de Mayo
- Real Decreto 598/1985, de 30 de Abril, por el que se Desarrolla la Ley 53/1984, de 26 de Diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas
- Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de Ley de Clases Pasivas del Estado.
- Real Decreto 33/1986, de 10 de Enero, por el que se Aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado
- Ley 9/1987, de 12 de junio, de órganos de representación, de las condiciones de trabajo y de participación del personal al servicio de la Administración Pública

- Real Decreto 365/1995, de 10 de Marzo, por el que se Aprueba el Reglamento de Situaciones Administrativas de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado
- Real Decreto 2670/1998, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla el artículo 30.1.f.) de la Ley 30/1984 (permiso por guarda legal).
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público

Acceso a la Función Pública

- Ley 17/1993, de 23 de Diciembre, por la que se Regula el Acceso a Determinados Sectores de la Función Pública de los Nacionales de los Demás Estados Miembros de la Comunidad Europea. Desarrollada por Real Decreto 800/1995, de 19 de Mayo, BOE de 7 de Junio
- Real Decreto 800/1995, de 19 de Mayo, por el que se Regula el Acceso a Determinados Sectores de la Función Pública de los Nacionales de los demás Estados Miembros de la Unión Europea
- Real Decreto 364/1995, de 10 de Marzo, por el que se Aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado

Normativa Laboral

- Ley Orgánica 11/1985, del 2 de agosto, de Libertad Sindical
- Real Decreto 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales



- IV. Convenio Colectivo del PAS Laboral de las Universidades Públicas Andaluzas

Otras Normativas

Para consultar otra legislación del ámbito de los Recursos Humanos, puede acceder a los siguientes enlaces:

http://www.map.es/documentacion/legislacion/gestion_rrhh.html

<http://www.mec.es/universidades/legislacion/html/prof/prof-legisla-univ.html>

VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios de la Institución, ha establecido una vía de comunicación entre los servicios universitarios y sus usuarios, 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 los usuarios.

Los usuarios 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 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 del Servicio de Personal y Organización Docente 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 disponible 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: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>. Así como en enlace que se encuentra en la página Web del Servicio de Personal y Organización Docente: <http://www.ujaen.es/serv/servpod/> .
- Mediante cualquier escrito en el que el usuario 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 del Servicio de Personal y Organización Docente 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 Servicio de Personal y Organización Docente en el tratamiento de las quejas y sugerencias se manifiesta:

- Toda queja y sugerencia que sea presentada por un usuario identificado, 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 al usuario identificado 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 Servicio de Personal y Organización Docente, comunicando al usuario identificado 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

El contacto con el Servicio de Personal y Organización Docente se realizará en las siguientes direcciones.

Direcciones del Servicio.

Ubicación.

- Dependencia 112:
 - Jefatura de Servicio
 - Sección de Personal de Administración y Servicios
 - Sección de Personal Docente e Investigador
- Dependencia 113:
 - Sección de Habilitación y Seguridad Social
 - Sección de Promoción Social
- Dependencia 103:
 - Sección de Organización Docente

Edificio B-1

Paraje Las Lagunillas s/n

23071 Jaén



Teléfonos y correos electrónicos

- Jefe de Servicio de Personal y Organización Docente 953-211926 [servpod @ujaen.es](mailto:servpod@ujaen.es)
- Sección de Habilitación y Seguridad Social 953-212310 [sechabi @ujaen.es](mailto:sechabi@ujaen.es)
- Sección de Organización Docente 953-212281 [secodoce @ujaen.es](mailto:secodoce@ujaen.es)
- Sección de Personal de Administración y Servicios 953-212285 [secpas @ujaen.es](mailto:secpas@ujaen.es)
- Sección de Personal Docente e Investigador 953-212181 [secpdi @ujaen.es](mailto:secpdi@ujaen.es)
- Sección de Promoción Social 953-212661 [promosal @ujaen.es](mailto:promosal@ujaen.es)
- Fax 953-212278

Horarios y medios 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.

En la Web podrá encontrar distintas informaciones y modelos de solicitudes. A su vez, podrán realizarse cuantas consultas se deseen en las direcciones de correo electrónico relacionadas anteriormente.

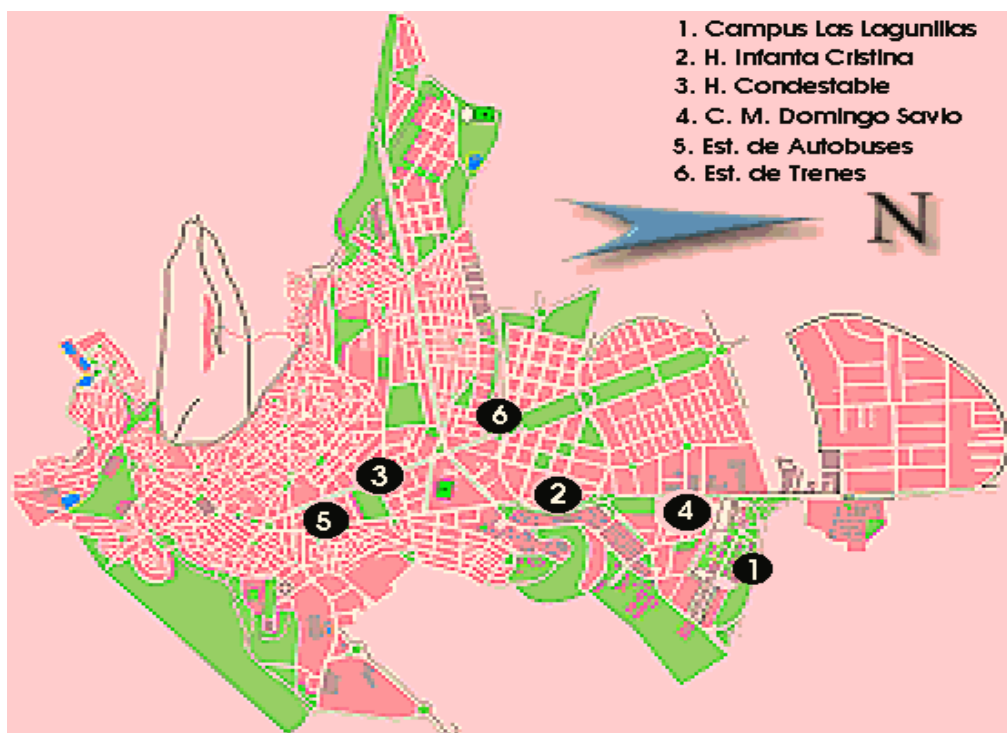
Formas de acceso y transporte

- Acceso por carretera:
 - Desde Madrid, por la autovía N-IV hasta Bailén (291 km.). Desde Bailén N-323 hasta Jaén (42 Km.).
 - Desde Granada, por N-323 hasta Jaén (93 Km.).
 - Desde Córdoba, por N-IV (30 Km.). Desvío nacional 324 el Carpio-Jaén (80 Km.).
 - Desde Albacete, por N-322 hasta Úbeda (208 Km.) y N-321 Úbeda-Jaén (54 Km.)



- Acceso transporte público:
 - Autobús. Información: estación autobuses de Jaén.
Plaza Coca de la Piñera s/n. Teléfono: 953 25 01 06
 - Tren. Información: estación de RENFE
Plaza Jaén por la Plaza, s/n. Teléfono: 953 27 02 02
 - Avión. Información: aeropuerto Granada-Jaén
Carretera de Málaga s/n. Chauchina (Granada).
Teléfono: 958 44 71 79

- Acceso Campus Las Lagunillas:
 - Taxi. Teléfono 953 27 10 10
 - Líneas de autobuses urbanos: 4, 7, 9, 12, 14 y 17



VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Compromisos genéricos:

- C.I. Atención personalizada, telefónica y vía correo electrónico de consultas sobre todos nuestros servicios.
- C.II. En la Web de la Unidad se facilitarán modelos normalizados de solicitud de cualquier tipo de certificaciones, permisos, licencias y cambios de situaciones administrativas.

Otros compromisos:

1. Servicio: Facilitar espacios para la realización de actividades académicas, formativas, de ocio, etc.

Compromiso:

- C.1. Acceso al servicio mediante modelo normalizado a través de Campus Virtual.
 - C.2. La prestación del servicio se comunicará al usuario en el plazo de cinco días laborables desde la recepción de su solicitud.
 - C.3. La denegación de la prestación del servicio se comunicará al usuario, vías correo electrónico, en el plazo de tres días laborables desde la recepción de su solicitud.
2. Servicio: Determinar la carga docente del profesorado de la Universidad para efectuar la planificación de recursos humanos docentes de cada curso académico.

Compromiso:

- C.4. El profesorado accederá a su organización docente a través de Campus Virtual.
3. Servicio: Dar acceso a los empleados al conjunto de acciones formativas ofertadas por la Universidad de Jaén.

Compromiso:

- C.5. Se publicarán todas las convocatorias de formación interna ofertadas por la Universidad de Jaén, a través de la Web del Servicio de Personal y Organización Docente y del correo electrónico.
- C.6. Solicitud de acceso a acciones formativas externas mediante la Web de la Universidad de Jaén.
- C.7. Se comunicará a los interesados vía correo electrónico las causas de denegación de su solicitud, así como el órgano competente que ha adoptado la decisión 5 días antes del inicio de la actividad formativa.
- C.8. 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.
- C.9. Se comunicará la admisión a las acciones formativas externas mediante correo electrónico o vía telefónica, en un plazo de dos días laborables desde la aprobación de la solicitud por el órgano competente.
- C.10. Realizar una evaluación de la impartición de todas las acciones formativas de carácter interno una vez que haya finalizado en el plazo de 1 mes.

- C.11. Remisión de los certificados de superación de la acción formativa de carácter interno en el plazo de 1 mes desde su finalización.
- C.12. Se informará a los admitidos de la no superación de la acción formativa, así como de su causa en el plazo de un mes desde su finalización.
- C.13. Inscripción, búsqueda de alojamiento y tramitación de indemnizaciones por razón del servicio para la realización de acciones formativas externas en el plazo de dos días hábiles desde la aprobación de la solicitud por el órgano competente.

4. Servicio: Posibilitar el acceso a la Función Pública de los ciudadanos

Compromiso:

- C.14. Difundir la convocatoria de selección externa 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 oficial o medio de publicación oficial.
- C.15. Difundir las listas de admitidos y excluidos en los procesos de selección externa en la Web del Servicio de Personal y Organización Docente, dos días laborables a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial o medio de publicación oficial.
- C.16. Difundir los resultados de las pruebas de selección externas en la Web del Servicio de Personal y Organización Docente, el día laborable posterior a la presentación del expediente por el Tribunal Calificador.
- C.17. 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.

- C.18. Participación de los miembros del Servicio de Personal y Organización Docente en las Jornadas de acogida de nuevos empleados de la Universidad de Jaén.
5. Servicio: Posibilitar la promoción profesional de los empleados de la Universidad

Compromiso

- C.19. 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 oficial o medio de publicación oficial.
 - C.20. Difundir las listas de admitidos y excluidos en los procesos de selección interna en la Web del Servicio de Personal y Organización Docente, dos días laborables a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial o medio de publicación oficial.
 - C.21. Difundir los resultados de las pruebas de selección interna en la Web del Servicio de Personal y Organización Docente, el día laborable posterior a la presentación del expediente por el Tribunal Calificador.
 - C.22. Cita telefónica con candidatos seleccionados para tramitación de cambio de puesto de trabajo o categoría profesional.
6. Servicio: Facilitar el acceso de los empleados de la Universidad al Programa de Acción Social de la misma.

Compromiso:

- C.23. Se dará publicidad del 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



- C.24. Se publicará las listas provisionales de las modalidades A.01. “Ayudas a discapacitados”, A.02. “Ayudas para el cuidado y gastos no académicos de estudio de los/as hijos/as del personal”, A.05. “Ayudas sanitarias, personales o familiares, no incluidas en Seguridad Social y Muface”, de beneficiarios de admitidos y excluidos provisionales indicando la causa de exclusión en un plazo no superior a 5 días desde la aprobación de la concesión por parte de la Comisión de Acción Social.
- C.25. Se publicará las listas definitivas de las modalidades A.01. “Ayudas a discapacitados”, A.02. “Ayudas para el cuidado y gastos no académicos de estudio de los/as hijos/as del personal” y A.05. “Ayudas sanitarias, personales o familiares, no incluidas en Seguridad Social y Muface”, de beneficiarios admitidos y excluidos indicando la causa de exclusión en el plazo de un mes a contar desde la publicación de la listas provisionales
- C.26. Se comunicará mediante escrito dirigido al interesado las solicitudes admitidas y excluidas de las modalidades de ayuda A.03. “Ayuda para estudios universitarios”, A.06. “Préstamos y anticipos reintegrables” y A.08. “Ayuda por situaciones extraordinarias y de riesgo vital”, indicando el importe de la ayuda concedida o la causa de denegación en un plazo no superior a 10 días una vez aprobada la concesión de la ayuda.

7. Servicio: Proporcionar información de datos estadísticos a demanda.

Compromiso:

- C.27. Se comunicará a los interesados vía correo electrónico las causas de denegación de su solicitud, así como el órgano competente que ha adoptado la decisión.

- C.28. En solicitud con plazo de envío, se remitirán el día laborable anterior a la finalización del mencionado plazo, siempre que la petición se realice con 7 días laborables de antelación.
 - C.29. En ausencia de plazo de envío, en informes estandarizados se remitirán en un plazo de 5 días laborables.
 - C.30. En ausencia de plazo de envío, en informes no estandarizados se remitirán en un plazo de 15 días laborables.
8. Validar los datos que se extraen del Sistema de Información de Recursos Humanos para conseguir que los mismos muestren una imagen fiel de la realidad de los empleados.

Compromiso:

- C.31. Modificar, a solicitud del interesado, los datos erróneos que figuren en el Sistema de Información de Recursos Humanos el día laborable posterior al de su petición.
9. Servicio: Información sobre estructura organizativa de la Universidad de Jaén.

Compromiso:

- C.32. Informar a los empleados de las modificaciones en la estructura organizativa de la Universidad de Jaén aprobadas por el Consejo de Gobierno, vía correo electrónico, el día laborable posterior al de su aprobación.
- C.33. Facilitar el acceso a los empleados a descripciones de puestos de trabajo, catálogos de competencias o cualquier otro documento relacionado con los contenidos de los puestos de trabajo que haya elaborado la Universidad de Jaén.



- C.34. Difundir, a través de la Web de la Unidad, la estructura organizativa y funcional de la Universidad de Jaén vigente en cada momento.

10. Servicio: Confección, Administración e información de la Nomina Interna y Externa.

Compromiso:

- C.35. Se comunicará los efectos retributivos del servicio mediante recibo de nómina dirigido al interesado dos días antes de la finalización del mes, salvo por problemas técnico o informáticos, supuestos éstos en los que se comunicará la incidencia.
- C.36. Desarrollar durante el año 2008 un sistema de emisión de recibo de nómina a través de la Intranet de la Universidad de Jaén.
- C.37. Remisión 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.

11. Servicio: Afiliación y Modificaciones en los Regímenes de la Seguridad Social.

Compromiso:

- C.38. Verificar la totalidad de modificaciones en los regímenes de la Seguridad Social tramitadas.
- C.39. El 95% de las afiliaciones se realizan en la mensualidad que se produzca la incorporación del empleado.
- C.40. El 95% de las Cotizaciones se tramitan en la mensualidad que se produzcan.

12. Servicio: Actualizar, mantener, modificar y certificar los datos que afectan a la vida administrativa y laboral del empleado.



Compromiso:

- C.41. Se comunicará la prestación del servicio mediante escrito dirigido al interesado, en el plazo de dos días hábiles desde la recepción en la Unidad de la certificación firmada por el órgano competente.
- C.42. Se comunicará la denegación de prestación del servicio mediante escrito dirigido al interesado, en el plazo de dos días hábiles desde su petición
- C.43. Realizar y enviar la certificación al órgano competente en el plazo de dos días hábiles desde su petición.

13. Servicio: Tramitar los permisos, licencias, cambios de situaciones administrativas y otras actuaciones derivadas de la actividad laboral del empleado.

Compromiso:

- C.44. Se comunicará la prestación del servicio mediante escrito dirigido al interesado, en el plazo de 15 días desde la recepción en la Unidad de la resolución aprobada por el órgano competente
- C.45. Remisión de las solicitudes y/o documentación necesaria al órgano competente en el plazo de 15 días desde la recepción de la petición.
- C.46. Desarrollar durante el año 2009 un portal del empleado que posibilite la tramitación electrónica de permisos y licencias, así como, el acceso a la información de la situación de cada empleado en esta materia.

14. Servicio: Reconocimiento de servicios previos, trienios, méritos docentes y otros complementos retributivos.



Compromiso:

- C.47. Remisión de las solicitudes y modelos oficiales al órgano competente en el plazo de 5 días desde la recepción de la petición

IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Al 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 esta Unidad:

- *I.C.I.* Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención personalizada, telefónica y vía correo electrónico de los servicios.
- *I.C.II.* Existencia de modelos normalizados de solicitud de cualquier tipo de certificaciones, permisos, licencias y cambios de situaciones administrativas en la Web de la Unidad.
- *I.C.1.* Existencia de modelos normalizados en Campus Virtual para acceder al Servicio.
- *I.C.2.* Porcentaje de usuarios a los que se les comunica la prestación del servicio en un plazo superior a cinco días laborables desde la recepción de la solicitud.
- *I.C.3.* Porcentaje de usuarios a los que se les comunica, vía correo electrónico, la denegación de la prestación del servicio, en un plazo superior a tres días laborables desde la recepción de la solicitud.
- *I.C.4.* Porcentaje de profesores que presentan reclamaciones relacionadas con el acceso del personal docente e investigador a la organización docente a través de Campus Virtual.
- *I.C.5.* Porcentaje de convocatorias de formación interna publicadas a través de la Web de la Unidad y difundidas por correo electrónico.



- *I.C.6.* Existencia de solicitudes de acceso a acciones formativas externas en la Web de la Universidad de Jaén
- *I.C.7.* Porcentaje de empleados cuya solicitud de participación en acciones formativas ha sido denegada y comunicada en un plazo inferior a cinco días.
- *I.C.8.* Porcentaje de admitidos que han sido comunicados sobre las condiciones de las acciones formativas en un plazo inferior a 5 días
- *I.C.9.* Porcentaje de empleados a los que se le comunica su admisión en acciones formativas externas en un plazo superior a dos días hábiles.
- *I.C.10.* Porcentaje de acciones formativas de carácter interno evaluadas en un plazo superior a un mes desde su finalización.
- *I.C.11.* Porcentaje de certificaciones de superación de acción formativa de carácter interno remitidas en un plazo superior a un mes.
- *I.C.12.* Porcentaje de admitidos que han sido informados sobre la no superación de la acción formativa en un plazo superior a un mes.
- *I.C.13.* Porcentaje de inscripciones, búsquedas de alojamiento y tramitaciones de indemnizaciones por razón del servicio realizadas en un plazo superior a dos días hábiles desde la aprobación de la solicitud por el órgano competente.
- *I.C.14.* Porcentaje de convocatorias de selección externa difundidas en la Web de la Unidad en un plazo superior a dos días laborables.
- *I.C.15.* Porcentaje de listas de admitidos y excluidos en los procesos de selección externa difundidas en la Web de la Unidad en un plazo superior a dos días laborables.



- *I.C.16.* Porcentaje de comunicaciones sobre los resultados de las pruebas de selección externa difundidas en la Web del Servicio en el día laborable posterior a la presentación del expediente por el Tribunal Calificador.
- *I.C.17.* Porcentaje de candidatos seleccionados y citados telefónicamente para la firma del contrato o entrega de documentación para nombramientos y tomas de posesión.
- *I.C.18.* Tasa de participación de los miembros del Servicio de Personal y Organización Docente en las Jornadas de Acogida de nuevos empleados de la Universidad de Jaén.
- *I.C.19.* Porcentaje de convocatorias de selección interna difundidas en la Web del Servicio en un plazo superior a dos días laborables.
- *I.C.20.* Porcentaje de listados de admitidos y excluidos en los procesos de selección internos difundidos en la Web de la Unidad en un plazo superior a dos días laborables.
- *I.C.21.* Porcentaje de comunicaciones sobre los resultados de las pruebas de selección interna difundidas en la Web del Servicio en el día laborable posterior a la presentación del expediente por el Tribunal Calificador.
- *I.C.22.* Porcentaje de candidatos seleccionados y citados telefónicamente para la tramitación de cambio de puesto de trabajo o categoría profesional en los procesos de selección interna.
- *I.C.23.* 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.
- *I.C.24.* Número de días transcurridos desde la aprobación de la concesión de las listas provisionales de beneficiarios admitidos y excluidos de las modalidades de ayuda A.01, A.02 y A.05 hasta su publicación en la Web de la Unidad.

- *I.C.25.* Número de días transcurridos desde la publicación de las listas provisionales de beneficiarios admitidos y excluidos de las modalidades de ayuda A.01, A.02 y A.03 hasta la publicación de las listas definitivas.
- *I.C.26.* Porcentaje de concesiones o denegaciones de modalidades de ayuda A.03, A.06 y A.08 comunicadas, mediante escrito dirigidos al interesado, en un plazo superior a 10 días.
- *I.C.27.* Porcentaje de solicitudes denegadas y comunicadas a los interesados vía correo electrónico.
- *I.C.28.* Porcentaje de solicitudes, con plazo de envío, remitidas el día laborable anterior a la finalización del mencionado plazo.
- *I.C.29.* Porcentaje de informes estandarizados remitidos en un plazo superior a 5 días laborables.
- *I.C.30.* Porcentaje de informes no estandarizados remitidos en un plazo superior de 15 días laborables.
- *I.C.31.* Porcentaje de modificaciones de datos erróneos que figuran en el sistema de información de recursos humanos y que han sido realizadas, a solicitud del interesado, el día laborable posterior al de su petición.
- *I.C.32.* Porcentaje de modificaciones de la estructura organizativa de la Universidad de Jaén difundidas, vía correo electrónico, el día laborable posterior al de su aprobación por el Consejo de Gobierno.
- *I.C.33.* Porcentaje de documentos elaborados por la universidad que se encuentran accesibles al conjunto de empleados.
- *I.C.34.* Estructura organizativa vigente difundida a través de la Web.
- *I.C.35.* Porcentaje de recibos de nómina dirigidos al interesado dos días antes de la finalización del mes.



- *I.C.36.* Emisión del recibo de nómina a través de la Intranet de la Universidad de Jaén.
- *I.C.37.* Nº de veces al año en que la orden de pago se ha realizado con posterioridad al día 25 de cada mes.
- *I.C.38.* Porcentaje de verificaciones de modificaciones en los regímenes de Seguridad Social tramitadas.
- *I.C.39.* Porcentaje de afiliaciones realizadas en las mensualidades en que se produce la incorporación de empleados.
- *I.C.40.* Porcentaje de cotizaciones tramitadas en las mensualidades en que se producen.
- *I.C.41.* Porcentaje de usuarios a los que se les comunica la prestación del servicio en un plazo superior a dos días hábiles.
- *I.C.42.* Porcentaje de usuarios a los que se le comunica la denegación de prestación del servicio en un plazo superior a dos días hábiles.
- *I.C.43.* Porcentaje de certificaciones remitidas al órgano competente en un plazo superior a dos días hábiles.
- *I.C.44.* Porcentaje de usuarios a los que se les comunica la prestación del servicio en un plazo superior a 15 días.
- *I.C.45.* Porcentaje de solicitudes y/o documentación remitidas al órgano competente en un plazo superior a 15 días.
- *I.C.46.* Existencia del portal del empleado que posibilite la tramitación electrónica de permisos y licencias, así como, el acceso a la información de la situación de cada empleados en esta materia.
- *I.C.47.* Porcentaje de solicitudes y modelos oficiales remitidos al órgano competente en un plazo superior a 5 días.



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 la Carta esta Unidad se compromete a realizar una auditoria interna que refleje el origen del incumplimiento y proponga medidas de subsanación de la misma

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la Unidad responsable de la carta de Servicios 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

El Servicio de Personal y Organización Docente tiene adoptados los siguientes valores:

- Agilización de los diferentes procesos que conforman la gestión de los Recursos Humanos, aumentando la capacidad de autogestión por parte del empleado de tal forma que tenga acceso a la información personal en cualquier momento y desde cualquier lugar.
- Mejora de la atención al cliente mediante el establecimiento de un sistema de comunicación que permita detectar las necesidades del personal
- Búsqueda permanente de la excelencia en las relaciones interpersonales.
- Adaptación de la Unidad a las exigencias cambiantes del entorno permitiendo suministrar a nuestros clientes servicios de calidad que garanticen la satisfacción de los mismos.
- Desarrollo de programas de formación que contribuyan a incrementar la capacidad técnica y la satisfacción laboral del empleado.

El personal que presta servicios en esta Unidad 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.



Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad. Puede acceder al Sistema de Información de Medios Accesibles en la siguiente dirección: <http://www.accesigma.com/>

XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La unidad participa del 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:
 - o Plan de Comunicación.
 - o Plan de seguimiento de resultados de clientes/grupos de interés, personas de la unidad y sociedad en general.
 - o Plan de gestión por procesos.
 - o Plan de gestión por competencias.
 - o Sistema de Cartas de Servicios.
 - o 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 y de los compromisos asumidos.



La Unidad se compromete a disponer de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad que sean adoptados por la Universidad de Jaén.

XII. OTROS DATOS DE INTERÉS

El Servicio de Personal y Organización Docente, a través de su titular, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Su dirección central es la siguiente:

Servicio de Personal y Organización Docente

Edificio B-1, Dependencia 112

Paraje Las Lagunillas s/n

23071 Jaén

En la página www.ujaen.es/serv/servpod/ nuestros usuarios podrán obtener información sobre los distintos servicios que ofertamos relativos tanto a los procesos de selección como de administración de recursos humanos. Por otro lado, podrán descargar los impresos y solicitudes necesarios para acceder a los mismos.



Esta Carta de Servicios ha sido elaborada por el siguiente equipo de trabajo:



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Pedro Manuel Serrano Pérez

Ana Isabel Uceda Cobas

Ana María García Díaz

Fulgencio Vega López

Rocío Herrera Ortega

Fecha de la primera edición: febrero de 2008.