

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/>

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

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 Planificación y Evaluación 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/spe/>

El responsable del servicio contactará con las personas 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 formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en el apartado VI de esta Carta.
- ✓ Mediante la expresión de sus opiniones sobre la satisfacción, necesidades y expectativas a través de las encuestas periódicas, sesiones participativas con distintas personas usuarias representativas, participación en los procesos de autoevaluación. Así como el envío de escritos, comunicaciones, o atención personalizada en las dependencias del SPE.

8

DIRECCIONES

Campus Las Lagunillas, s/n. Edificio de Rectorado (B1). 23071. Jaén.

Dependencias B1-105

Teléfono: 953 212 618

Fax: 953 212 638

Dirección correo electrónico: spe@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/spe/>

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.

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario de Atención al Público será de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes. 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.

Otros datos de interés: A través de la dirección web <http://www.ujaen.es/serv/spe/> se podrá obtener toda la información relativa a la gestión y seguimiento de Cartas de Servicios. Así mismo, a través de este medio de comunicación se puede tener acceso a información relativa al organigrama, normativa, documentos y procedimientos, formularios, sistema de calidad del Servicio.

PLANO DE SITUACIÓN



UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Tu garantía de confianza

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.

1 MISIÓN DE LA UNIDAD

La misión del SPE es ofrecer soporte profesional a la comunidad universitaria mediante prestación de servicios y el diseño, desarrollo y/o seguimiento de planes y proyectos relacionados con el ámbito de actuación del Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad, así como de Gerencia, de los que depende funcionalmente. Con respecto a la prestación de servicios, el SPE satisface las demandas de suministro de datos e información estadística, de gestión de encuestas, de formación y promoción de la calidad, de asesoramiento técnico y de seguimiento de sistemas de gestión y de la calidad.

2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

Los usuarios y usuarias del Servicio de Planificación y Evaluación podrán ejercer los derechos reconocidos por la Constitución y las Leyes, de entre ellos, aquellos recogidos en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la Ley 15/1999 de protección de datos de carácter personal y en la Ley 4/1989 de Estadística de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Son derechos específicos:

- ✓ A obtener la información y orientación sobre los servicios prestados por el SPE de acuerdo con el principio de transparencia, y ser atendidos de forma correcta, con atención personalizada y adaptada a sus condiciones personales, y a un trato no sexista.

- ✓ Disponer y utilizar los servicios prestados por el SPE en las condiciones de calidad comprometidas y a participar en los procesos de evaluación y mejora de la calidad de los servicios prestados por el SPE.
- ✓ A participar y ser informados de los procedimientos de evaluación y a conocer los resultados de las evaluaciones a través de los cauces y procedimientos adoptados por la Universidad y de acuerdo con el principio de confidencialidad.
- ✓ A que se les facilite la información, formación y medios para la participación en los procesos de mejora continua de los sistemas de gestión de la Universidad a través de los cauces o procedimientos que se adopten.

3 SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Planificación y Evaluación presta los siguientes servicios:

- ✓ Ofrecimiento de datos e información institucional estadística de la Universidad de Jaén a sus grupos de interés de forma periódica y a demanda. Se incluye la elaboración y actualización del Anuario Estadístico, y las necesidades de información relacionadas con el seguimiento del Plan Estratégico, con el cumplimiento de contratos-programas institucionales y con los procesos de evaluación, certificación y acreditación.
- ✓ Ofrecer soporte técnico y asesoramiento en el ámbito de los procesos de medición, seguimiento y análisis de la satisfacción de los grupos de interés de la Universidad, mediante el diseño de encuestas, administración de las aplicaciones informáticas para la automatización y elaboración de informes.
- ✓ Ofrecimiento de formación, apoyo y asesoramiento técnico-metodológico en calidad y excelencia a los Órganos y estructuras de la Universidad de Jaén. El alcance de este servicio incluye: la difusión de la cultura de la calidad y la excelencia, el desarrollo de proyectos, programas, metodologías y acciones formativas para la implantación de sistemas de garantía de la calidad, procesos de evaluación y certificación y planes de mejora continua.
- ✓ Ofrecer asesoramiento y soporte técnico-administrativo en el ámbito de actuación del Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad y la Gerencia. Incluye la gestión de proyectos derivados del Plan Estratégico y, en especial, del Plan de Accesibilidad Universal y la Memoria de Responsabilidad Social de la Universidad de Jaén.

4 COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ✓ Garantía de un Servicio orientado a la obtención de resultados: establecer los objetivos en su Plan Operativo Anual alcanzando un nivel de cumplimiento del 100%.
- ✓ Garantía por un servicio próximo a los clientes y personas usuarias: impulsar la participación mediante la realización de al menos dos sesiones anuales con clientes y personas usuarias representativas y proporcionar la información sobre la prestación de los servicios a través de su página web.
- ✓ Garantía de profesionalidad: desarrollar las competencias necesarias para ofrecer el mejor servicio, para esta finalidad todo su personal recibirá un número mínimo de 15 horas anuales de formación.
- ✓ Garantía de un servicio de calidad: orientar la prestación de sus servicios para conseguir que el 90 % de sus clientes y personas usuarias manifiesten un grado alto de satisfacción en la valoración global del Servicio. Para su consecución:
 - Se proporcionarán los datos de información estadística de toda solicitud interna o externa tramitada en un plazo no superior a siete días laborales. Se impulsará la aplicación informática para la gestión automatizada de encuestas. Se atenderán las solicitudes de consultas técnicas (correo interno o electrónico) sobre planes y programas de calidad en un plazo no superior a cinco días laborales.
 - Se impulsará la calidad y mejora continua, promocionando la cultura de la calidad y la excelencia mediante la realización de, al menos, tres acciones de difusión anual y diseñando una propuesta anual formativa e impartiendo, al menos, 50 horas de formación anual, así como la elaboración de un mínimo de tres documentos metodológicos de soporte.
- ✓ Garantía de la Carta de Servicio como instrumento de gestión: realizar su seguimiento, actualización y mejora estableciendo un número no inferior de 10 indicadores y resolver y comunicar, las medidas de subsanación y mejora por incumplimientos en el plazo máximo de 7 días naturales.

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 Planificación y Evaluación:

- ✓ Porcentaje de cumplimiento de objetivos del Plan Operativo Anual.
- ✓ Número de sesiones anuales realizadas con los grupos de interés y número de actualizaciones anuales de la página web del SPE.
- ✓ Número de horas de formación recibida por persona anualmente.
- ✓ Porcentaje de clientes y personas usuarias que manifiestan un alto grado de satisfacción respecto a la valoración global del Servicio (valor superior a "3" en un escala de 1 a 5).
- ✓ Porcentaje de solicitudes tramitadas de datos e información estadística atendidas en un plazo no superior a siete días laborales.
- ✓ Porcentaje de encuestas gestionadas de forma automatizada mediante aplicaciones informáticas.
- ✓ Porcentaje de solicitudes de consulta escritas relacionados con planes y programas de calidad respondidas en un plazo no superior a cinco días laborales.
- ✓ Número de acciones realizadas anualmente de difusión general de la cultura de la calidad y la excelencia.
- ✓ Fecha de realización de la propuesta formativa anual sobre calidad y número de horas de formación sobre calidad impartidas anualmente.
- ✓ Número de indicadores para el seguimiento, actualización y mejora de la Carta de Servicios.
- ✓ Porcentaje anual de quejas por incumplimiento de compromisos presentadas con respuesta en el plazo máximo de 7 días naturales.

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

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN: JUNIO DE 2009