



UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE

PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Servicio de Planificación y Evaluación

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

Junio 2009

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES	8
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	12
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS	16
IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	20
V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	21
VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	25
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO	29
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO	34
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	40
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	46
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES	48
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	51
XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS	55

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 Planificación y Evaluación 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 Servicio de Planificación y Evaluación 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 Planificación y Evaluación 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 las personas usuarias en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que el Servicio de Planificación y Evaluación tiene establecidos a disposición de los usuarios y 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 Servicio de Planificación y Evaluación, 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 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 Planificación y Evaluación 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 Planificación y Evaluación ha sido aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión...



I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

El Servicio de Planificación y Evaluación (en adelante SPE) es una unidad de la estructura de servicios de la Universidad de Jaén incorporada en la Relación de Puestos de Trabajo del Personal Funcionario, aprobada por el Consejo de Gobierno en el año 2004.

El SPE se crea como respuesta a la necesidad de implantar una estructura estable de gestión que permita realizar la implantación del Plan Estratégico de la Universidad, así como prestar apoyo y asesoramiento a las competencias que son propias del Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad.

El SPE está configurado como una estructura de naturaleza técnica que junto al Vicerrectorado, del que depende funcionalmente, conforman lo que en otras Instituciones Universitarias se conoce como “Unidad Técnica de Calidad”.



El SPE depende orgánicamente de la Gerencia, y en la actual estructura de servicios se integra en el Área de Apoyo a la Comunidad Universitaria. De acuerdo con su naturaleza, su dirección y máximo nivel de responsabilidad interna corresponde al jefe de servicio.



Los fines que identifica al Servicio de Planificación y Evaluación están definidos en su declaración de la **MISIÓN**:

*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.*

Esta misión se enmarca en el deber del SPE de contribuir al cumplimiento de las finalidades y a la mejora del funcionamiento de la Universidad como servicio público, garantizando la eficacia, la agilidad y la calidad en la prestación de los servicios a los miembros de la Comunidad Universitaria y a los usuarios y usuarias de la Universidad de Jaén. Por lo que el personal del SPE ha establecido una declaración explícita de este compromiso mediante su **VISIÓN**:

*La **visión** del SPE es alcanzar resultados sobresalientes con respecto a sus clientes y grupos de interés, así como con los elementos clave de su política y estrategia. En el camino para lograr esta visión, el SPE debe contribuir al desarrollo de un sistema eficaz de información estadística para la toma de decisiones y la rendición de cuentas a la sociedad, así como a la implantación efectiva de un sistema de garantía de la calidad en la Universidad de Jaén.*

De acuerdo con su misión, los principales campos de actuación del SPE que configuran su actual sistema de gestión por procesos son los siguientes:

- Sistema de Información Institucional.
- Sistema de encuestas.
- Formación y promoción de la cultura de la calidad y la excelencia.
- Asesoramiento técnico-metodológico en el diseño, implantación y seguimiento de sistemas de gestión de calidad.
- Gestión de planes y proyectos en el ámbito del Vicerrectorado y la Gerencia.
- Gestión estratégica y de apoyo del Servicio de Planificación y Evaluación.

La relación de los servicios prestados por el SPE que se explicitan en el epígrafe siguiente, están destinados a satisfacer necesidades de los grupos de interés que SPE tiene identificados, y que a modo de orientación se relacionan:

- Sociedad en General.
- Grupos de interés internos: Servicios, Unidades Administrativas, Unidades Funcionales, Órganos de Gobierno, Departamentos, Centros, y sectores de la comunidad universitaria (personal docente e investigador, personal de administración y servicios, estudiantes).
- Grupos de interés externos: Órganos de gobierno, nacional y autonómico, con competencias en el ámbito universitario, Instituciones europeas, Institutos

Estadísticos nacional y autonómico, Consejo de Universidades, Agencias de calidad nacional y autonómica, Conferencias de rectores, Universidades, Medios de prensa y cualquier organismo público o privado relacionados con el sistema universitario.



II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Planificación y Evaluación presta los siguientes servicios:

1. Ofrecimiento de datos e información institucional estadística de la Universidad de Jaén a sus clientes y grupos de interés de forma periódica y a demanda.

Este servicio se concreta en:

1.1. Gestión del Sistema de Información Estadística Institucional.

1.2. Suministro de los datos e información institucional estadística. La prestación de este servicio atiende las solicitudes de:

1.2.1. Necesidades relacionadas con la toma de decisiones, incluida la información demandada para el seguimiento del Plan Estratégico y el Cuadro de Mando Integral de la Universidad de Jaén.

1.2.2. Necesidades relacionadas con la rendición de cuentas, incluidas las demandas de información de los organismos oficiales. Así como la información demandada para el cumplimiento de los contratos-programa institucionales.

1.2.3. Necesidades de información relacionadas con los procesos de evaluación, certificación y acreditación.

1.2.4. Necesidades de datos o información estadística que pueda ser demandada interna o externamente. Si bien este servicio se presta atendiendo a los Criterios que para la Demanda de Información Estadística

tenga establecidos la Universidad de Jaén y a la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

1.3. Elaborar y actualizar el Anuario Estadístico de la Universidad de Jaén.

2. Ofrecer soporte técnico y asesoramiento en el ámbito de los procesos de medición, seguimiento y análisis de la satisfacción de los clientes y personas usuarias internas y externas, grupos de interés, así como de las personas de la Universidad.

Este servicio se concreta en:

2.1. Diseño y gestión del sistema general de encuestas de la Universidad de Jaén.

2.2. Atender las solicitudes de diseño o asesoramiento de encuestas u otros sistemas de medición.

2.3. Elaboración de informes técnicos-estadísticos sobre los resultados de las encuestas u otros sistemas de medición.

2.4. Administrar la aplicación informática para la gestión automatizada de encuestas.

2.5. Apoyar la gestión de encuestas de opinión del alumnado sobre la actividad docente.

3. Ofrecimiento de formación, apoyo y asesoramiento técnico-metodológico en calidad y excelencia a los Servicios, Unidades, Centros y otras estructuras, así como a los Órganos de la Universidad de Jaén.

Este servicio se concreta en:

3.1. La elaboración de propuestas y la realización de acciones de difusión sobre la cultura de la calidad y la excelencia.

3.2. La planificación, diseño y colaboración en la realización de acciones formativas relacionadas con la calidad.

3.3 La elaboración de propuesta de iniciativas, planes y programas para la implantación de la calidad y mejora continua.

3.4 La elaboración de documentos de soporte para la implantación de los planes y programas de calidad y mejora.

3.5. Prestar asesoramiento técnico-metodológico en la implantación y seguimiento de planes y programas, en especial:

3.5.1. Plan de Mejora y Calidad de los Servicios.

3.5.2. Procesos de evaluación, certificación y acreditación externas.

3.5.3. Sistemas de Garantía de Calidad.

3.5.4. Programas de evaluación interna.

3.5.5. Programas de implantación y seguimiento de planes de mejora.

4. Ofrecer asesoramiento y soporte técnico-administrativo en la gestión de planes y proyectos del ámbito de actuación del Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad y la Gerencia.

Este servicio se concreta en:

4.1. Diseño, desarrollo y/o seguimiento de programas, planes y proyectos relacionados con la gestión de la calidad de la Universidad.

4.2. Diseño y/o apoyo técnico en la implantación y seguimiento de proyectos derivados del Plan Estratégico de la Universidad.

4.3. Organizar, apoyando al Vicerrectorado, los encuentros, jornadas, congresos o eventos del ámbito de su competencia.

4.4. La elaboración de los informes técnicos requeridos por el Vicerrectorado, la Gerencia u otros Órganos de la Universidad relacionados con las funciones propias del Servicio.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos.

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:

- ✓ Conocer el estado de tramitación de los procedimientos tramitados por el SPE en los que sean parte interesada, y obtener copias de los documentos que consten en los expedientes que les conciernen.
- ✓ Identificar al personal del SPE bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos.
- ✓ 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 Universidad de Jaén.
- ✓ 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 del SPE, según las leyes o disposiciones vigentes.
- ✓ Exigir las responsabilidades del personal del SPE, cuando así corresponda legalmente.

De forma específica los usuarios y usuarias de los servicios objeto de esta Carta tienen derecho:

- ✓ Disponer y utilizar los servicios prestados por el SPE, en las condiciones de calidad comprometidas.
- ✓ A obtener la información y orientación que les pudiera afectar respecto a los servicios prestados por el SPE, de acuerdo con el principio de transparencia.
- ✓ A ser atendidos por el personal del SPE de forma correcta.
- ✓ A recibir una atención personalizada, respetuosa y adaptada a sus condiciones personales, y a un trato no sexista.
- ✓ A participar en los procesos de evaluación y mejora de la calidad de los servicios prestados, en los términos establecidos en esta Carta.
- ✓ Ser informados de los resultados de las evaluaciones y mejoras logradas de acuerdo con el principio de confidencialidad.
- ✓ A la protección de los datos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- ✓ A presentar las quejas o sugerencias que estimen oportunas y que sean atendidas en los términos establecidos en esta Carta.
- ✓ La garantía de sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario.

Derechos específicos relacionados con determinados usuarios y usuarias de los servicios del SPE:

- ✓ El personal docente e investigador tendrá derecho a conocer el procedimiento de evaluación de su actividad y el desarrollo de las evaluaciones que le afecten, así como obtener certificación de los mismos.
- ✓ El personal de administración y servicios tendrá derecho a participar y ser informado de las evaluaciones que se realicen sobre su actividad, a través de los cauces o procedimientos que se establezcan.
- ✓ El personal de administración y servicios tendrá derecho a disponer de los medios adecuados y de la formación e información necesaria para contribuir al buen funcionamiento del servicio público universitario y la mejora de la gestión, a través de los cauces o procedimientos que se establezcan.

- ✓ El personal de administración y servicios tendrá derecho a participar en las actividades de formación y perfeccionamiento, así como en la elaboración de los planes y programas que al respecto organice la Universidad, a través de los cauces o procedimientos que se establezcan.
- ✓ El personal de administración y servicios tendrá derecho a disponer de los medios adecuados y de la formación e información necesaria para contribuir al buen funcionamiento del servicio público universitario y la mejora de la gestión, a través de los cauces o procedimientos que se establezcan.
- ✓ Los estudiantes de la Universidad de Jaén tendrán derecho a ser atendidos individualmente ante la existencia de situaciones excepcionales.
- ✓ Los estudiantes de la Universidad de Jaén tendrán derecho a participar en el control de la calidad de la enseñanza a través de los cauces que se establezcan.
- ✓ Los estudiantes de la Universidad de Jaén tendrán derecho a realizar encuestas sobre la evaluación de la calidad docente en la Universidad, en la forma que el Consejo de Gobierno determine.

Deberes.

Las personas usuarias del Servicio de Planificación y Evaluación tendrán en cuenta las siguientes obligaciones en su relación con los servicios prestados:

- ✓ Cumplir los Estatutos de la Universidad de Jaén y sus normas de desarrollo.
- ✓ Respetar el patrimonio de la Universidad, así como hacer un correcto uso de sus instalaciones.
- ✓ A la veracidad de los datos que deban aportar.
- ✓ A tratar al personal del Servicio de forma respetuosa.

Deberes específicos relacionados con determinados usuarios y usuarias de los servicios del SPE:

- ✓ Todos los integrantes de los distintos sectores de la comunidad universitaria deberán participar en los procesos de mejora de la calidad universitaria.
- ✓ El personal docente e investigador y el personal de administración y servicios deberán, someterse a los procedimientos y sistemas de evaluación de su actividad o rendimiento que se establezcan por el Consejo de Gobierno.
- ✓ El personal docente e investigador y el personal de administración y servicios deberán, contribuir al cumplimiento de las finalidades y a la mejora del funcionamiento de la Universidad como servicio público.
- ✓ El personal de administración y servicios deberán asistir a las actividades de formación y perfeccionamiento que se realicen.
- ✓ Los estudiantes deberán cooperar con el resto de la Comunidad Universitaria para el buen funcionamiento de la Universidad y la mejora de sus servicios

IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los usuarios y usuarias del Servicio de Planificación y Evaluación 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 el apartado VI de esta Carta.
- ✓ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- ✓ Mediante la realización de sesiones participativas con distintos clientes y personas usuarias representativas.
- ✓ Mediante los mecanismos que habitualmente utiliza el SPE para detectar las necesidades y expectativas de los clientes y personas usuarias.
- ✓ Mediante la participación, a través de personas usuarias representativas, en los procesos de autoevaluación que realice el SPE.
- ✓ Mediante el envío de escritos y comunicaciones, por cualquiera de los medios de contacto indicados en el apartado VII de esta Carta.
- ✓ Cualquiera otra forma prevista por el ordenamiento jurídico vigente.

La colaboración e implicación activa de los clientes y personas usuarias adquiere especial significación respecto a la definición, seguimiento y mejora de esta Carta. El SPE tiene establecido un plan de comunicación para la difusión de su Carta y en el que se incluye los mecanismos de participación de los clientes y personas usuarias en el seguimiento de ésta.

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Planificación y Evaluación se encuentra en los siguientes textos legales:

Normas específicas del ámbito universitario.

- ✓ **Constitución Española.**
- ✓ **Ley Orgánica 6/2001**, de 21 de diciembre (BOE de 24-12-01), **de Universidades**, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE 24-4-2007).
- ✓ **Ley 15/2003** de 22 de diciembre, **Andaluza de Universidades** (BOJA 31-12-03).
- ✓ **Estatutos de la Universidad de Jaén**, Decreto 230/2003, de 29 de julio (BOJA 8-8- 2003). Modificados por Decreto 473/2004, de 27 de julio (BOJA 3-8-2004).
- ✓ **Real Decreto 1393/2007**, de 29 de octubre, por el que se establece la **ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales** (BOE 30-10-2207).
- ✓ **Normativa interna de la Universidad de Jaén** de desarrollo de sus Estatutos. Una relación detallada puede consultarse en el página web:

[Universidad de Jaén - Secretaría General](#)

Destacamos:

- ✓ **Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén.** Publicado en el BOUJA (núm. 57).
- ✓ **Reglamento del Defensor Universitario**, aprobado por el Claustro Universitario el 20 de abril del 2006 (BOUJA núm. 58).
- ✓ **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**, aprobado por Consejo de Gobierno el 3 de marzo de 2005, (BOUJA núm. 48).
- ✓ **Contrato Programas de los Departamentos**, aprobado por Consejo de Gobierno el 13 de abril de 2005, (BOUJA núm. 50).

- ✓ **Normas de Ejecución Presupuestaria de la Universidad de Jaén.**
- ✓ **Normativa para la Elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén**, aprobado por Consejo de Gobierno el 13 de marzo de 2006, (BOUJA núm. 57).
- ✓ **Documento Marco para la Formación del Personal de Administración y Servicios**, aprobado por la Comisión de Formación en mayo de 2001.
- ✓ **Criterios del Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica para las demandas de información estadísticas.** Estos criterios pueden consultarse en: http://www.ujaen.es/serv/spe/sol_inf_est/criterios_datosestadisticos.pdf

Normas generales de aplicación en la prestación de los servicios.

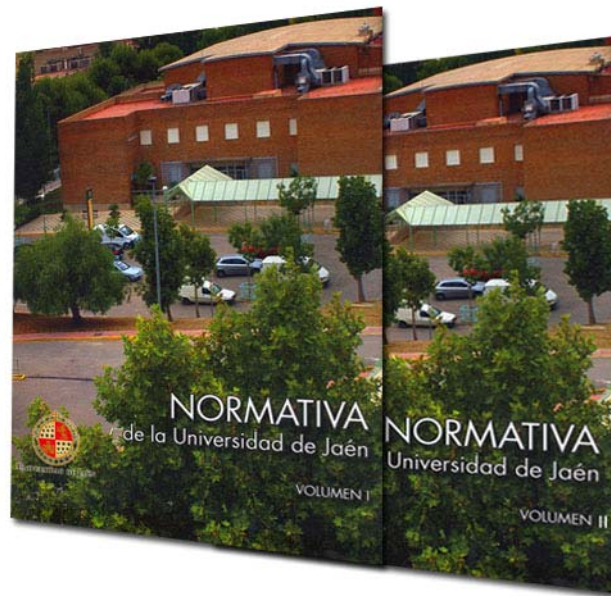
- ✓ **Ley 30/1992**, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, (BOE 27-11-1992).
- ✓ **Ley 51/2003**, de 2 diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal. (BOE 3-12-2003).
- ✓ **Ley 1/1999**, de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.
- ✓ **Real Decreto 505/2007**, de 20 abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones, (BOE 11-05-2007).
- ✓ **Ley Orgánica**, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, (BOE 23-03-2007).
- ✓ **Ley 12/2007**, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía (BOJA 18-12-2007).
- ✓ **Ley 11/2007**, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, (BOE 23-06-2007).
- ✓ **Ley 59/2003**, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, (BOE 20-12-2003).

- ✓ **Ley 15/1999**, de 13 de diciembre (BOE de 14/12/99), **de protección de datos de carácter personal**.
- ✓ **Real Decreto 1720/2007**, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el **Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999**, (BOE 19-01-2008).
- ✓ **Real Decreto 994/1999**, de 11 de junio, por el que se aprueba el **Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal**, (BOE 25-06-1999).
- ✓ **Ley 12/1989**, de 9 de mayo, de la **Función Estadística Pública**, (BOE 11-05-1989).
- ✓ **Ley 4/1989**, de 12 de diciembre, **Estadística de la Comunidad Autónoma de Andalucía**. Modificada por la Ley 4/2007, de 4 de abril, y en la que se aprueba el Plan Estadístico de Andalucía 2007-2010.

Documentos de referencia en el ámbito de la calidad.

- ✓ Modelo de financiación 2007-2011 para las Universidades andaluzas.
- ✓ Contrato-programa firmado entre la Junta de Andalucía y la Universidad de Jaén.
- ✓ Documento sobre criterios y directrices para la acreditación de enseñanzas universitarias en España, de la ANECA.
- ✓ Documento Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, de la ENQA.
- ✓ Programa AUDIT de implantación de sistemas de garantía interna de calidad en formación universitaria, de la ANECA.
- ✓ Programa VERIFICA, que establece el protocolo de evaluación para la verificación de títulos universitarios oficiales, de la ANECA.
- ✓ Programa DOCENTIA de la ANECA, subrogado por la AGAE, de certificación docente del profesorado.
- ✓ Plan Andaluz de Calidad de las Universidades 2001-2006.
- ✓ Plan de Calidad en la Gestión de los Servicios de la UJA (2005).

- ✓ Acuerdo del 18 de mayo de 2007 por el que se establece el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades públicas de Andalucía.



VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios y usuarias de la Institución, ha establecido una vía de comunicación entre los servicios universitarios y sus personas 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 mejora necesarias en la prestación del servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios y usuarias.

Las personas 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 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 de Planificación y Evaluación 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 éste.

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 Planificación y Evaluación: <http://www.ujaen.es/serv/spe/>.
- 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 Servicio de Planificación y Evaluación 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 Planificación y Evaluación 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 sugerencia 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 Servicio de Planificación y Evaluación, 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.



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Organos de Gobierno Centros Servicios Acceso por Perfil Accesos Directos Oferta Académica

Principal

Organigrama

Competencias

Servicios

Novedades

Documentos

BO-UJA

Concursos

Quejas y sugerencias

Enlaces

Calidad

Servicio de Información y Asuntos Generales

Teléfono de contacto: 953 21 21 21

Fax: 953 21 22 39

UNIVERSIDAD DE JAÉN

Campus "Las Lagunillas" s/n, Edif. B-1 Rectorado

23071 Jaén

Bienvenido/a a la página web del Servicio de Información y Asuntos Generales. Desde este medio queremos proporcionarle la información que precise referente a la Universidad de Jaén, para lo cual su colaboración nos sería de gran ayuda para mejorar el servicio que se presta desde esta Institución a la Comunidad Universitaria en particular y a la sociedad en general, es por ello que para cualquier consulta, sugerencia o reclamación rogamos la tramite a través del buzón de sugerencias que figura en esta página.

Solicitud / Descarga de Certificados Electrónicos

Buzón de Quejas y Sugerencias



VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO

La dirección postal para comunicarse con el SPE es:

Servicio de Planificación y Evaluación.
Universidad de Jaén.
Campus “Las Lagunillas”, s/n.
Edificio de Rectorado (B1).
23071. Jaén.

Para contactar telefónicamente con el SPE, la persona usuaria puede hacerlo a través:

Teléfono de atención al usuario

953 212 618

Número de fax

953 212 638

La atención personalizada a los usuarios y usuarias es de lunes a viernes en el **horario** comprendido entre las 8 hasta las 15 horas.

No obstante, telemáticamente, se puede consultar la información del servicio permanentemente a través de su página web (www.ujaen.es/serv/spe), y contactar a través del correo electrónico en la dirección spe@ujaen.es.

En la actualidad, mediante la página web del SPE, se puede consultar las últimas actualizaciones a través de la sección de “Histórico de Actualizaciones”.

Para la solicitud de datos estadísticos, están disponibles los documentos electrónicos “autorrellenables”, tanto para solicitudes internas (realizadas por la comunidad universitaria jiennense) como para las externas. Para ello se puede visitar el enlace correspondiente en el menú principal de la web con rótulo **“Solicitud de Datos Estadísticos”**, donde además de los documentos, existe un canal para conocer la satisfacción de la persona usuaria a través de una encuesta telemática sobre los servicios prestados. Para cualquier queja o sugerencia, la persona usuaria dispone de un enlace en la página principal del servicio que enlaza con la sección correspondiente del Servicio de Información y Asuntos Generales.



Además, los usuarios y usuarias podrán conocer la convocatoria y contenidos a tratar en el Foro presencial de “Los Martes de Calidad”. Se trata de un foro abierto donde poner en común las cuestiones que surgen al poner en marcha asuntos relacionados con la calidad y tratar de atender las dudas, cuestiones y otro tipo de

apoyos necesarios para el correcto funcionamiento de los distintos equipos de trabajo o grupos de calidad de cada una de las unidades funcionales de la UJA. También pretende ser un lugar de encuentro donde intercambiar experiencias y buenas prácticas, y donde participar en diversas charlas y actividades prácticas en relación con la calidad.

Formas de Acceso.

La persona usuaria puede acceder físicamente a las **dependencias** del Servicio de Planificación y Evaluación (SPE) situadas en el Campus “Las Lagunillas”, Edificio de Rectorado (B1) en su primera planta, encontrándose en las dependencias 105, 150B, 105E y 105EB.



Actualmente, el Campus dispone de dos **entradas peatonales**, encontrándose en construcción una tercera. Se puede acceder directamente por la entrada desde la Autovía Granada-Almería-Málaga hacia Carretera de Torrequebradilla o bien desde la entrada peatonal de la Avenida de Ben Saprut, accediendo directamente a uno de los laterales del Aulario “Cesáreo Rodríguez-Aguilera” (A4). Para acceder al edificio de Rectorado (B1), la persona usuaria sólo ha de seguir las instrucciones reflejadas en los distintos paneles de información que indican la posición actual dentro del campus.

El acceso al Campus de “Las Lagunillas” se puede realizar mediante distintas **líneas de autobús urbano municipal** (Líneas 4, 7, 9, 12,14 y 17). Para una información detallada sobre las calles de paso puede visitar la sección Transporte Urbano de la página web del Ayuntamiento de Jaén, www.aytojaen.es).



Para acceder a la ciudad de Jaén, los usuarios y usuarias disponen de los siguientes medios de transporte público:

- o Autobús (estación situada en la Plaza Coca de la Piñera. Jaén. Teléfono: 953 250 106).
- o Tren (estación situada en la Plaza Jaén por la Paz. Jaén. Teléfono: 902 240 202).
- o Radio Taxi 24 horas (teléfono 953 271010).

- o Avión (aeropuerto García Lorca Granada-Jaén, situado a 96 Kms. de la ciudad de Jaén, Teléfono: 958 245 200).

Para más información se puede visitar la sección “Transporte” de la página web del Ayuntamiento de Jaén (www.aytojaen.es).



VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

La relación de servicios prestados por el Servicio de Planificación y Evaluación y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los compromisos de calidad que a continuación se indican.

Para su conocimiento se estructura su presentación en dos apartados. El primero recoge compromisos de calidad genéricos que inciden sobre la totalidad de los servicios prestados, y que responden a los valores y principios del Servicio. El segundo apartado expresan los compromisos de calidad específicos de cada uno de los servicios que se prestan.

Compromisos de calidad genéricos:

1. Garantía de profesionalidad. El personal del SPE se compromete a desarrollar las competencias y adquirir los conocimientos necesarios para ofrecer el mejor servicio. Para esta finalidad todo su personal recibirá un número mínimo de 15 horas anuales de formación.

2. Garantía de un servicio de calidad. El SPE se compromete a 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.

3. Garantía por la mejora continua de los procesos y servicios prestados. El SPE se compromete a impulsar el sistema de quejas y sugerencias como medio para la mejora. Así como aceptar los compromisos que expresamente se indican en el apartado VI de esta Carta. Igualmente, se compromete a aplicar una acción de mejora anual por cada proceso que realiza la unidad.

4. Garantía por un servicio próximo a los clientes y personas usuarias. El SPE se compromete a proporcionar la información sobre la prestación de los servicios a través de su página web. Asimismo, se compromete a impulsar la participación mediante la realización de al menos dos sesiones participativas anuales con clientes y personas usuarias representativas.

5. Garantía del sistema de Cartas de Servicio como instrumento de gestión. El SPE se compromete, una vez publicada esta Carta de Servicios, a realizar su seguimiento y actualización anual estableciendo un número no inferior de 10 indicadores al respecto. Asimismo, se compromete a resolver y comunicar 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.

6. Garantía de un Servicio orientado a la obtención de resultados. El SPE se compromete a establecer sus objetivos en su Plan Operativo Anual alcanzando un nivel de cumplimiento mínimo del 100%. Y contribuir a la gestión eficaz de los recursos públicos de los que dispone, logrando una ejecución presupuestaria anual de, al menos, el 90%.

Compromisos de calidad específicos:

A. Compromisos relacionados con el ofrecimiento de datos e información institucional estadística de la Universidad de Jaén a sus clientes y grupos de interés de forma periódica y a demanda:

A.1. Impulsar la coordinación de los sistemas de las bases de datos de la Universidad de Jaén para la obtención de información mediante la realización de propuestas de protocolos de información.

A.2. Impulsar y coordinar el Grupo de Mejora del Sistema de Información Estadística Institucional, implantando y evaluando al menos una acción de mejora anual en el Sistema.

A.3. Dar respuesta que se valore como satisfactoria respecto a las necesidades de datos e información institucional estadística. Para esta finalidad se proporcionarán los datos o la información solicitada por los organismos oficiales con anterioridad al plazo establecido al efecto. Asimismo, se dará respuesta en un plazo no superior a siete días laborales desde el día siguiente a la fecha del registro de entrada, de toda solicitud interna o externa tramitada.

A.4. Las incidencias o reclamaciones que evidencien errores en los datos o información proporcionada no excederán del 5% del total de solicitudes, cualquiera que sea su naturaleza.

A.5. Impulsar la tramitación electrónica de las solicitudes de datos e información estadística en el año 2009.

A.6. Publicar y actualizar el Anuario Estadístico de la Universidad de Jaén en la página web del Servicio de Planificación y Evaluación en el primer semestre del año 2009.

B. Compromisos relacionados con ofrecer soporte técnico y asesoramiento en el ámbito de los procesos de medición, seguimiento y análisis de la satisfacción de los clientes y personas usuarias internas y externas, grupos de interés, así como de las personas de la Universidad.

B.1. Contribuir a la implantación de los procesos de medición, seguimiento y análisis de la satisfacción, elaborando la encuesta general de los Servicios Universitarios. Asimismo y de clima laboral.

B.2. Evaluar, revisar y actualizar las encuestas generales de satisfacción que corresponde su elaboración al Servicio de Planificación y Evaluación.

B.3. Dar respuesta que se valore como satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento técnico relacionadas con las encuestas y otros sistemas de medición.

B.4. El 90% de los informes técnicos-estadísticos **solicitados** sobre los resultados de las encuestas u otros sistemas de medición, se proporcionaran en un plazo máximo de 10 días laborales a partir de la disponibilidad de los datos.

B.5. Asegurar la fiabilidad de los informes técnicos-estadísticos sobre los resultados de las encuestas u otros sistemas de medición, evitando las causas que puedan generar incidencias o reclamaciones al respecto.

B.6. Impulsar la aplicación informática para la gestión automatizada de encuestas.

C. Compromisos relacionados con el ofrecimiento de formación, apoyo y asesoramiento técnico-metodológico en calidad y excelencia a los Servicios, Unidades, Centros y otras estructuras, así como a los Órganos de la Universidad de Jaén.

C.1. Promover la cultura de la calidad y la excelencia en la Universidad mediante la realización de, al menos, tres acciones de difusión anual.

C.2. Dar respuesta a las necesidades de formación y capacitación para la implantación de la calidad en la Universidad, diseñando una propuesta formativa anual sobre calidad e impartiendo al menos 50 horas de formación anual. Y obtener al menos un valor del 90% de personas formadas que manifiestan un alto grado de satisfacción por la formación recibida.

C.3. Impulsar la calidad y mejora continua mediante la realización de un informe/propuesta anual de iniciativas, planes y programas.

C.4. Se elaborarán anualmente al menos tres documentos metodológicos de soporte, que respondan satisfactoriamente a las necesidades de implantación de los planes y programas de calidad y mejora.

C.5. Dar respuesta que se valore como satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento técnico-metodológico en la implantación y seguimiento de planes y programas. Para esta finalidad el 100% de las solicitudes de consulta realizadas por escrito (correo interno o electrónico) serán respondidas en un plazo no superior a cinco días laborales.

D. Compromisos relacionados con ofrecer asesoramiento y soporte técnico-administrativo en la gestión de planes y proyectos del ámbito de actuación del Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad y la Gerencia.

D.1. Impulsar el desarrollo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal en la Universidad de Jaén en el ámbito de las competencias de coordinación del Vicerrectorado. Para esta finalidad en el año 2009 se diseñará, implantará e iniciará el proceso de certificación del sistema de gestión de la accesibilidad.

D.2. Impulsar los sistemas de responsabilidad social mediante la elaboración en el año 2009 de la Memoria de Responsabilidad Social de la Universidad y la metodología para su gestión.

D.3. Proporcionar todos los informes técnicos requeridos por el Vicerrectorado, la Gerencia u otros Órganos de la Universidad en los plazos indicados al efecto.



IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Con objeto 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 Servicio de Planificación y Evaluación:

Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad genéricos:

Compromiso 1:

- ✓ Indicador 1. Número de horas de formación recibida por persona anualmente.
- ✓ Indicador 2. Número de cursos o jornadas formativas en los que ha participado algún miembro del SPE.

Compromiso 2:

- ✓ Indicador 3. 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).

Compromiso 3:

- ✓ Indicador 4. Porcentaje de clientes y personas usuarias satisfechas con el tratamiento que realiza el SPE respecto a las quejas o sugerencias presentadas. (valor superior a “3” en un escala de 1 a 5).
- ✓ Indicador 5. Porcentaje de quejas y sugerencias presentadas con respuesta en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

- ✓ Indicador 6. Número de quejas y sugerencias tramitadas anualmente.
- ✓ Indicador 7. Porcentaje de procesos de la unidad en los que se han aplicado una acción de mejora en el último año.

Compromiso 4:

- ✓ Indicador 8. Número de actualizaciones anuales de la página web del SPE.
- ✓ Indicador 9. Número de visitas a la página web del SPE.
- ✓ Indicador 10. Número de sesiones participativas realizadas con los grupos de interés relacionados con la unidad dentro del proceso de seguimiento y evaluación.

Compromiso 5:

- ✓ Indicador 11. Fecha de realización del informe de seguimiento y, en su caso, de actualización de la Carta.
- ✓ Indicador 12. Número de indicadores para el seguimiento de la Carta de Servicios.
- ✓ Indicador 13. Porcentaje anual de quejas por incumplimiento de compromisos presentadas con respuesta en el plazo máximo de 7 días naturales.
- ✓ Indicador 14. Número anual de quejas por incumplimiento de compromisos presentadas.

Compromiso 6:

- ✓ Indicador 15. Porcentaje de cumplimiento de objetivos del Plan Operativo Anual.
- ✓ Indicador 16. Grado de ejecución presupuestaria

Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad específicos:

Compromisos A:

- ✓ Indicador 17. Fecha de disponibilidad operativa de protocolos del Sistema de Información Estadística Institucional.
- ✓ Indicador 18. Número de reuniones anuales del Grupo de Mejora del Sistema de Información Estadística Institucional.
- ✓ Indicador 19. Número de acciones de mejora implantadas y evaluadas en el Sistema de Información Estadística Institucional.
- ✓ Indicador 20. Valoración del grado de satisfacción manifestada por los clientes respecto a las necesidades de datos e información institucional estadística.
- ✓ Indicador 21. Porcentaje de solicitudes de organismos oficiales sobre datos e información atendidos en el plazo inferior al inicialmente establecido.
- ✓ Indicador 22. Porcentaje de solicitudes tramitadas de datos e información estadística atendidas en un plazo no superior a siete días laborales.
- ✓ Indicador 23. Porcentaje de incidencias o reclamaciones por errores en los datos o información estadística proporcionada.
- ✓ Indicador 24. Fecha de activación del procedimiento mediante tramitación electrónica de las solicitudes de datos e información estadística
- ✓ Indicador 25. Fecha de publicación del Anuario Estadístico de la Universidad de Jaén en la página web del Servicio de Planificación y Evaluación.
- ✓ Indicador 26. Número de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico de la Universidad de Jaén.
- ✓ Indicador 27. Número de visitas a la página web del Anuario Estadístico.

Compromisos B:

- ✓ Indicador 28. Fecha de elaboración de la encuesta general de los Servicios Universitarios.

- ✓ Indicador 29. Porcentaje de encuestas generales revisadas anualmente.
- ✓ Indicador 30. Valoración del grado de satisfacción manifestada por los clientes en el asesoramiento recibido (encuestas y otros sistemas de medición).
- ✓ Indicador 31. Número de encuestas u otros sistemas de medición diseñadas o asesoradas anualmente.
- ✓ Indicador 32. Porcentaje de informes técnicos-estadísticos solicitados sobre los resultados de las encuestas u otros sistemas de medición proporcionados en un plazo no superior a 10 días laborales.
- ✓ Indicador 33. Número de incidencias o reclamaciones respecto a los informes técnicos-estadísticos sobre los resultados de las encuestas u otros sistemas de medición.
- ✓ Indicador 34. Porcentaje de encuestas gestionadas de forma automatizada mediante aplicaciones informáticas.

Compromisos C:

- ✓ Indicador 35. Número de acciones realizadas anualmente de difusión general de la cultura de la calidad y la excelencia.
- ✓ Indicador 36. Fecha de realización del informe/propuesta anual de iniciativas, planes y programas.
- ✓ Indicador 37. Número de documentos metodológicos de soporte elaborados al año.
- ✓ Indicador 38. Fecha de realización de la propuesta formativa anual sobre calidad.
- ✓ Indicador 39. Número de cursos formativos sobre calidad impartidos anualmente.
- ✓ Indicador 40. Número de horas de formación sobre calidad impartidas anualmente.

- ✓ Indicador 41. Valoración del grado de satisfacción manifestado por las personas formadas respecto a la valoración global de la acción formativa (valor superior a “3” en un escala de 1 a 5).
- ✓ Indicador 42. Valoración del grado de satisfacción manifestado por los clientes respecto a la valoración global de asesoramiento técnico-metodológico prestado y la atención a consultas realizadas (valor superior a “3” en un escala de 1 a 5).
- ✓ Indicador 43. Porcentaje de solicitudes de consulta escritas relacionados con planes y programas de calidad respondidas en un plazo no superior a cinco días laborables.

Compromisos D:

- ✓ Indicador 44. Fecha de solicitud del proceso de certificación del sistema de gestión de la accesibilidad.
- ✓ Indicador 45. Relación de actuaciones anuales realizadas por el Servicio relacionadas con el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal en la Universidad de Jaén.
- Indicador 46. Fecha de presentación de la Memoria de Responsabilidad Social de La Universidad y de la propuesta de la metodología para su gestión.
- Indicador 47. Porcentaje de informes técnicos requeridos por el Vicerrectorado, la Gerencia u otros Órganos de la Universidad entregados dentro de los plazos indicados.
- ✓ Indicador 48. Número anual de informes técnicos requeridos por el Vicerrectorado, la Gerencia u otros Órganos de la Universidad.

Otros indicadores indirectos relacionados con el Compromiso C.

- ✓ Número de planes o programas anuales, en el marco del Plan de Mejora y Calidad de los Servicios, en los que asesora el Servicio de Planificación y Evaluación.

- ✓ Número anual de procesos individualizados de evaluación externa a los que asesora el Servicio.
- ✓ Número anual de procesos individualizados de certificación a los que asesora el Servicio.
- ✓ Número anual de procesos individualizados de acreditación a los que asesora el Servicio.
- ✓ Número anual de sistemas de garantía de calidad elaborados a los que asesora el Servicio.
- ✓ Número anual de programas individualizados de evaluación interna a los que asesora el Servicio.
- ✓ Número anual de programas individualizados de implantación y seguimiento de planes de mejora a los que asesora el Servicio.



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

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

En todo caso, las opiniones que realicen los usuarios y usuarias por cualquier canal de comunicación con el SPE, que manifiesten una disconformidad con la prestación del servicio, se considerarán con el mismo tratamiento que en el apartado anterior.

En ambos casos, el compromiso implica una respuesta en un doble sentido. En primer lugar, el responsable del Servicio de Planificación y Evaluación contactará con los usuarios y usuarias afectadas para expresar, en nombre del SPE, las disculpas pertinentes, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo de 7 días naturales. En segundo lugar, el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato por el equipo de mejora para establecer las medidas correctoras oportunas, en cuyo caso, serán comunicadas a los usuarios y usuarias a través de los canales habituales del SPE, y, personalmente, a la persona usuaria afectada.



XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

El Servicio de Planificación y Evaluación ha establecido otros aspectos facilitadores de las relaciones con sus usuarios y usuarias para la prestación de los servicios. Entre ellos destacamos:

A) Principios, valores y reglas de atención.

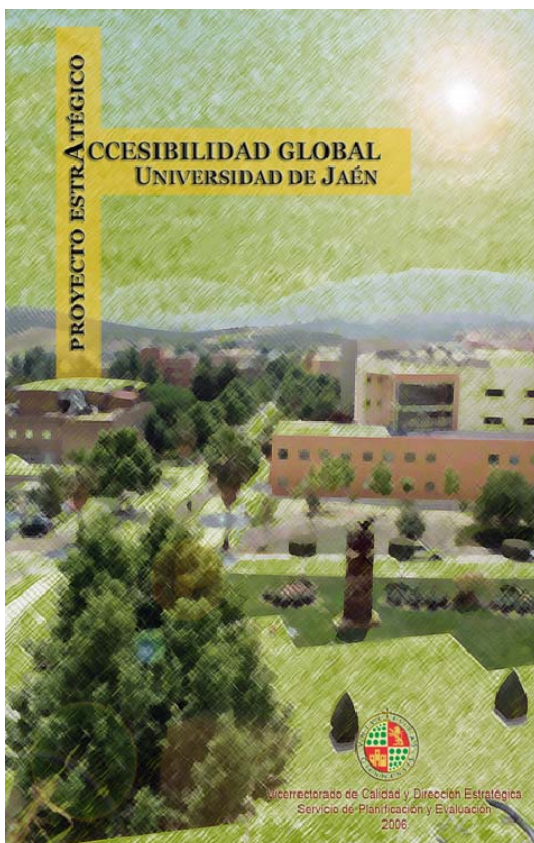
El personal del SPE asume como **compromiso ético** de actuación del servicio público que presta:

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.

Dichos principios se concreta en los **valores** del SPE que se fundamentan en el compromiso para prestar servicios de calidad a todas nuestras personas usuarias y grupos de interés, constituyendo las **reglas de atención**:

- ✓ Tratándoles con respeto, amabilidad y honestidad (para que confíen en nuestro Servicio).
- ✓ Realizando nuestras tareas con habilidad y competencia (para que crean en la calidad que les ofrecemos).
- ✓ Comunicándoles de forma clara y cortés los servicios prestados (para que sepan claramente lo que pueden esperar de nuestros servicios).

- ✓ Atendiendo de forma activa sus reclamos, comentarios y preocupaciones (para que les sea fácil decirnos lo que necesitan).
- ✓ Siendo flexibles y abiertos a nuevas ideas (para aceptar a todos los clientes y valorar su conocimiento).
- ✓ Suministrándoles lo acordado puntualmente (para que puedan confiar en el Servicio y logren conseguir sus metas).
- ✓ Mejorando continuamente nuestros procesos y servicios prestados (para satisfacer plenamente sus necesidades y expectativas).



Las reglas de actuación y los medios utilizados por SPE, considerarán, en todo momento, la adaptación y atención personalizada de los usuarios con algún tipo de discapacidad, aplicando los protocolos de actuación que la Universidad tenga establecidos.

La actuación del SPE se orientará a contribuir en el impulso del Proyecto de Accesibilidad Universal de la Universidad de Jaén, para hacer efectivos los derechos de igualdad de oportunidades, no discriminación de las personas con discapacidad, y de los principios de vida independiente, accesibilidad universal y

En el mismo sentido, se extremarán dichas reglas de actuación para hacer reales los derechos que la legislación sobre igualdad de género ha establecido en relación a la prestación del servicio.

B) Las personas del SPE.

El SPE está integrado por un grupo de personas que constituyen un equipo de trabajo con funciones especializadas para dar respuesta satisfactoria de los servicios prestados. La totalidad de sus miembros están en posesión de titulación universitaria, y han asumido, como así se ha explicitado a través de un compromiso de calidad, la capacitación y formación continua específica en materia de calidad.

La actual estructura está previsto que se potencie mediante la dotación de puestos de asesores técnicos de calidad.

XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Servicio de Planificación y Evaluación 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 del mismo. El **sistema de calidad y mejora continua** se ha fundamentado en los siguientes elementos:

- ✓ Diagnóstico y evaluación del sistema de calidad del Servicio 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 mejora con apoyo institucional de la Universidad, que comporta las siguientes líneas básicas de actuación:
 - Plan de Comunicación.
 - Plan de seguimiento de resultados de clientes/grupos de interés, personas de la unidad y sociedad en general.
 - Plan de gestión por procesos.
 - Plan de gestión por competencias.
 - Sistema de Cartas de Servicios.
 - Sistema de quejas y sugerencias.
- ✓ En el marco de la Carta de Servicios y gestión por procesos, el Servicio ha asumido el compromiso para el seguimiento y evaluación de los niveles de calidad y de los compromisos asumidos.

En el ámbito de la **seguridad**, sin perjuicio, las obligaciones que al personal del SPE le corresponden en el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, se compromete, además, a disponer de los sistemas de seguridad que se adopten por la universidad de Jaén.

Igualmente, el SPE se compromete a disponer de los sistemas de aseguramiento de la **calidad medioambiental** que se adopten por la universidad de Jaén. Para contribuir a esta finalidad el personal del SPE ha asumido un compromiso propio de mantener siempre una actitud de ahorro energético y de economía de recursos, con una clara concienciación medioambiental, adoptando las siguientes medidas:

- ✓ Usando papel reciclado.
- ✓ Reciclando nuestra basura, separando el papel, tóner, cartuchos de tinta o pilas usados en los contenedores adecuados.
- ✓ Haciendo un uso moderado del material de oficina.
- ✓ Manteniendo las dependencias templadas usando menos energía (20º C para calefacción y 25º C para refrigeración).
- ✓ Haciendo un buen uso de la iluminación: (a) aprovecha la luz natural, (b) apaga las luces cuando no se utilicen, (c) Mantener encendida la lámpara fluorescente si es previsible un nuevo encendido antes de de 20 minutos (un encendido de lámpara cada 10 minutos reduce su vida a menos de la mitad)
- ✓ Apagando los componentes eléctricos cuando no se utilicen.
- ✓ Apagando los ordenadores cuando no vayan a usarse durante un periodo prolongado de tiempo, por ejemplo.
- ✓ Configurando el ordenador para que active el método de ahorro de energía o protector de pantalla.
- ✓ Enchufando las impresoras conectadas a un único ordenador sólo cuando se vaya a imprimir.
- ✓ Si se trabaja con impresoras láser, acumulando varios trabajos para imprimir, y si es posible, realizando una única impresión al final de la jornada.

- ✓ Utilizando la impresión en blanco y negro, evitando siempre que sea posible la impresión a color.
- ✓ Imprimiendo sólo aquello que realmente sea necesario imprimir.
- ✓ Realizando la impresión de borradores en la cara limpia de papeles ya usados.
- ✓ Desenchufando de la red al final de la jornada los sistemas informáticos que siguen consumiendo energía cuando está apagado.
- ✓ Desenchufando de la red después de su uso aquellas máquinas que tengan un cable con transformador.
- ✓ Activando la función de ahorro de la fotocopidora una vez que se ha terminado de realizar las copias.
- ✓ Reduciendo las copias de tamaño A3 a A4. Usando esta opción, siempre que sea posible, utilizaremos la mitad de energía y de papel.
- ✓ Siempre que se pueda, realizando las copias a dos caras. Así se utilizará la mitad de papel.
- ✓ Recordando que la energía más limpia es la que no se consume.
- ✓ Promoviendo el cumplimiento de medidas y actitudes de este tipo a otras personas.

Respecto a los sistemas de garantía en los procesos y servicios prestados relacionados con la actividad estadística, integridad de bases de datos, confidencialidad y seguridad de datos personales, el SPE, sume el compromiso del cumplimiento de los siguientes criterios:

Todas las actividades estadísticas se llevarán a cabo bajo los principios de respecto a la intimidad, secreto estadístico, obligación del suministro de la información y difusión de los resultados, que en su caso autorice la Universidad de Jaén, rigor y corrección técnica y seguridad en el almacenamiento y transmisión de la información.

El SPE, en cumplimiento de la protección de información individualizada en los términos establecidos en la Ley 4/1989, se regirá por el deber del secreto

estadístico, que protege y ampara todos los datos utilizados pertenecientes a personas físicas y jurídicas.



UNIVERSIDAD DE JAÉN

**Plan Andaluz de Calidad de las Universidades
(Convocatoria 2006)**

**Evaluación del
Servicio de Planificación y Evaluación**

¿Cuáles son los propósitos de la evaluación del Servicio?

Ayudar al reconocimiento de errores o problemas de funcionamiento y permitir el establecimiento de estrategias adecuadas para iniciar las acciones correctivas pertinentes. El diagnóstico contribuye al conocimiento del contexto en que se insertarán los esfuerzos hacia la mejora continua del Servicio.

El procedimiento de evaluación se entiende como un método de formación y desarrollo del personal participante, para que comprenda qué significa trabajar con un modelo de calidad, qué exigencias requiere y qué nuevos procesos necesitan ser implantados para analizar y aumentar la excelencia del Servicio.

Siguiendo un principio de transparencia o acceso libre a la información, se persigue que el Servicio exponga públicamente su situación actual, sus logros y las actividades que realiza para asegurar que intenta alcanzar la mejora en las tareas bajo su responsabilidad.

¿Cuál es el calendario del proceso?

- ☒ Fase de **autoevaluación**: hasta el 12 de noviembre de 2007
- ☒ Fase de **evaluación externa**: durante la segunda quincena de noviembre y primera de diciembre de 2007
- ☒ Redacción y aprobación del Informe Final: antes del 27 de diciembre de 2007

XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS

Tal como se ha indicado en un compromiso explícito de *Garantía por un servicio próximo a los clientes y personas usuarias*, el SPE proporciona la información sobre la tramitación y prestación de los servicios a través de su página web (www.ujaen.es/serv/spe).



UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

- Principal
- Estructura
- Evaluación del Servicio
- Foro "El Martes de la Calidad"
- D+CALIDAD
- Solicitud de datos estadísticos
- Infor. de interés
- Histórico de Actualizaciones
- Mapa Web
- Enlaces
- Acceso Restringido

Principal
Misión
Visión
Valores
Contactar
Estructura
Evaluación del Servicio de Planificación y Evaluación
Foro "El Martes de la Calidad"
D+CALIDAD
Solicitud de Datos Estadísticos
Encuesta de Satisfacción de Solicitudes Resueltas
Información de Interés
Histórico de Actualizaciones de la Web del SPE
Enlaces

© Universidad de Jaén. Página mantenida por spe@ujaen.es.
Última actualización: 05 diciembre 2007

Universidad de Jaén

Se ha de advertir, no obstante, que algunos de los enlaces de la página son de acceso restringido, una vez para el ámbito de la comunidad universitaria (D+ CALIDAD), otras de uso interno del Servicio (ACCESO RESTRINGIDO).

Como se indicó en la presentación, esta Carta de Servicios es un compromiso público por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de los servicios del SPE, por lo que, tras publicación oficial, se procederá a su seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido. Estableciéndose como mecanismo de comunicación un enlace específico en la página web del SPE que recogerá todos los contenidos informativos relacionados con la Carta.

El Servicio de Planificación y Evaluación, a través de su jefe de servicio, será el encargado 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:

Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.
Universidad de Jaén.
Campus "Las Lagunillas", s/n.
Edificio de Rectorado (B1). Dependencia 105
23071. Jaén.

Teléfono: 953 212 618.
Fax: 953 212 638
Correo electrónico: spe@ujaen.es.

La elaboración de esta primera edición de la Carta de Servicios ha correspondido al equipo de trabajo constituido al efecto, integrado por las siguientes personas:

- ✓ Jorge Delgado García. Vicerrector de Planificación Estratégica y Gestión de Calidad de la Universidad de Jaén.
- ✓ Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.
- ✓ Ana María Ordóñez Torres. Técnica Estadística del Servicio de Planificación y Evaluación.
- ✓ Sara Díaz Expósito. Técnica Estadística del Servicio de Planificación y Evaluación.
- ✓ Antonio Martínez Olea. Gestor Base del Servicio de Planificación y Evaluación.
- ✓ Francisco David Susí García. Puesto Base del Servicio de Planificación y Evaluación.
- ✓ Juan Francisco Mozas Chica. Puesto Base del Servicio de Planificación y Evaluación (durante su periodo de interinidad).
- ✓ Rocío Herrera Ortega. Secretaria de apoyo a órganos de gobierno (Universidad de Jaén).
- ✓ Natividad Paredes Quesada. Técnica Superior de Apoyo a la Docencia e Investigación (Universidad de Jaén).

Por último, agradecer a todos los clientes y personas usuarias del Servicio por sus sugerencias y opiniones, que han sido, en realidad, las que han permitido establecer el contenido de esta Carta de Servicios.

Fecha de la primera edición: Junio de 2009.

