

## 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/csocal/Apoyo\\_organos\\_gobierno/sugerencias](http://www.ujaen.es/serv/csocal/Apoyo_organos_gobierno/sugerencias)

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 de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno 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/csocal/Apoyo\\_organos\\_gobierno/quejas](http://www.ujaen.es/serv/csocal/Apoyo_organos_gobierno/quejas)

La responsable de la Unidad 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:

- ✓ Buzón de sugerencias: [uaorgob@ujaen.es](mailto:uaorgob@ujaen.es)
- ✓ Correo electrónico y teléfono del personal de la Unidad.

## 8 DIRECCIONES

Gerencia  
Campus Las Lagunillas  
Edificio Rectorado. 23071. Jaén.

Teléfono: + 34 953 212 273  
Fax: +34 953 212 173

Dirección correo electrónico: [uaorgob@ujaen.es](mailto:uaorgob@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/csocal/Apoyo\\_organos\\_gobierno/calidad](http://www.ujaen.es/serv/csocal/Apoyo_organos_gobierno/calidad)

## 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: De 9.00 a 14.00 horas de lunes a viernes, conforme al calendario laboral anual del personal de administración y servicios.

Otros datos de interés: Mediante la página web de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno:

[http://www.ujaen.es/serv/csocal/Apoyo\\_organos\\_gobierno/calidad](http://www.ujaen.es/serv/csocal/Apoyo_organos_gobierno/calidad)

se pueden consultar las novedades y actualizaciones.

## PLANO DE SITUACIÓN



UNIVERSIDAD DE JAÉN

# UNIDAD DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO 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

Prestar soporte profesional, técnico, administrativo y/o de asesoramiento especializado a los Órganos de Gobierno generales -unipersonales y colegiados- de la Universidad de Jaén para hacer posible el cumplimiento de los objetivos propuestos en el marco de sus respectivas competencias, y en permanente proceso de actualización tecnológica, velando por la imagen institucional.

### 2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

- ✓ Ser tratado con el debido respeto y consideración.
- ✓ Derecho a obtener información, orientación y asesoramiento sobre los recursos existentes en la Universidad de Jaén.
- ✓ Conocer el estado de tramitación de los procedimientos, así como conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que interviene en aquéllos en que sean parte interesada.
- ✓ Recibir un trato no sexista.
- ✓ Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- ✓ Tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la LO 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter General.

### 3 SERVICIOS PRESTADOS

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno presta los siguientes servicios:

- ✓ Orientar e informar a la persona usuaria sobre los ámbitos que son competencia de los Órganos de Gobierno generales de la Universidad de Jaén
- ✓ Difundir la información institucional emanada de los Órganos de Gobierno, y de interés para la Comunidad Universitaria y para la sociedad en general.
- ✓ Prestar apoyo administrativo y asesoramiento jurídico a los Órganos de Gobierno generales
- ✓ Gestionar actos protocolarios y cualquier evento o reunión organizado por los Órganos de Gobierno generales



### 4 COMPROMISO DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ✓ Las consultas presenciales, telefónicas o por correo electrónico, con identificación de la persona usuaria, se resolverán de forma inmediata, salvo que la naturaleza de las mismas no lo permita o requiera de informe superior.
- ✓ Mantener la confidencialidad de los datos de los usuarios y usuarias.
- ✓ Compromiso de evacuación de los informes jurídicos en un plazo inferior al establecido legalmente en la Ley 30/92.
- ✓ Enviar las convocatorias de reuniones de los Órganos de Gobierno generales por vía electrónica antes de su remisión por correo interno o postal. Asimismo, en aras de la optimización de los recursos y ahorro, tanto económico como medioambiental, la documentación se remitirá por correo electrónico, encontrándose disponible en formato impreso, para su consulta, en la Unidad.
- ✓ Garantizar el buen desarrollo de actos protocolarios intentando anticiparse a las posibles incidencias que puedan producirse.
- ✓ Analizar y responder las quejas/sugerencias recibidas en el buzón de la página web de la Unidad en el plazo de siete días naturales.
- ✓ Compromiso por el medio ambiente de acuerdo con las medidas adoptadas por la Universidad de Jaén (reciclaje de papel, cartuchos de tóner y cualquier elemento que suponga su deterioro).



### 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 de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno:

- ✓ Grado de satisfacción de los clientes con respecto a la atención inmediata de consultas.
- ✓ Grado de satisfacción en relación con la confidencialidad.
- ✓ Porcentaje de informes jurídicos emitidos en un plazo inferior al establecido legalmente.
- ✓ Porcentaje de convocatorias emitidas a través de correo electrónico.
- ✓ Porcentaje de convocatorias que anexan documentación digitalizada.
- ✓ Número de incidencias y quejas detectadas o manifestadas por la persona usuaria, respecto a los actos protocolarios.
- ✓ Porcentaje de quejas y sugerencias que se han respondido en plazo inferior a 7 días naturales.
- ✓ Referencia en la página web de la Unidad a los medios de reciclaje.

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

UNIDAD DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN:  
JUNIO DE 2009