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

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

Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas a la persona usuaria identificada en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios y usuarias de la Unidad de Conserjerías que deseen presentar una queja por el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta o una sugerencia podrán presentarla a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a las direcciones de la unidad

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

El responsable del servicio contactará con 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 esta Carta.
- ✓ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen por la Unidad de Conserierías.
- Mediante todos aquellos foros de opinión (grupo de calidad), grupos focales o de seguimiento del servicio que pudieran crearse por la Unidad.



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

Teléfonos: Telf. 953 211926 (Jefe del Servicio) 953 212151(Encargados de Equipo)

Direcciones de correo electrónico:

Mañana: Jefe del Servicio, pmperez@ujaen.es, Encargado de Equipo, grodri@ujaen.es Tarde: Encargado de Equipo, fpiedra@ujaen.es

ACCEDE A LA VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

Accede a la versión íntegra de la carta disponible en internet en formato electrónico en la dirección:

http://www.ujaen.es/serv/servpod//gest_de_rrhh/ud_conserjw/udconserjw.htm

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Líneas transporte urbano municipal: 4, 7, 9, 12, 14 y 17. Trasporte propio o privado: acceso directo desde Autovía Granada-Almería-Málaga hacia carretera Torrequebradilla

Entrada peatonal: Avenida de Ben Saprut.

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Las Conserjerías de los edificios gestionados por la Unidad permanecerán abiertas para la atención al público en horario ininterrumpido de 8:00 a 22:00 horas de lunes a viernes.

La Unidad de Conserjerías dispone en la página Web de la UJA, a través del Servicio de Personal y Organización Docente, de un enlace donde los usuarios y usuarias disponen de información propia de la Unidad.

http://www.ujaen.es/serv/servpod/gest_de_rrhh/ud_conserjw/udconserjw.htm





Tu garantía de confianza

PLANO DE SITUACIÓN

Circumvalación N-928A

Circumvalación N-928A

Linares

C' Ben Saprut

CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SE

LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Con la presente Carta de Servicios se informa a las personas usuarias de sus derechos y mecanismos de participación en relación con los servicios universitarios y administrativos. Pero ante todo, expresa el compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad de la gestión y de la prestación de servicios. Compromiso que se concreta en los niveles de calidad publicados que han de ser perceptibles mediante su seguimiento para, en definitiva, garantizar la confianza de los usuarios y usuarias en el esfuerzo continuado de la Universidad por incrementar sus niveles de satisfacción.



MISIÓN DE LA UNIDAD

La misión es ejercer sólidamente el apoyo profesional a la comunidad universitaria, desarrollando las funciones de información general y orientativa, control de dependencias, gestión de la correspondencia y el uso de los medios audiovisuales y nuevas tecnologías, ofreciendo soporte técnico, a través de un servicio personalizado y cercano que contribuya al buen funcionamiento de las actividades universitarias.



- ✓ Serán tratados con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.(art.35 i Ley 30/92 Procedimiento Administrativo Común)
- Se respetará la confidencialidad de los datos y las opiniones de las personas.
- Recibirán toda la información que requieran relacionada con el servicio realizado y se les prestará una atención personalizada.
- ✓ Ser informados de los procedimientos establecidos para la puesta en marcha de una reclamación, queja o sugerencia.
- ✓ Podrán participar en la mejora continua del servicio prestado por la Unidad, a través de los instrumentos establecidos para tal fin.



SERVICIOS PRESTADOS

La Unidad de Conserjerías presta los siguientes servicios: Información para la actividad académica y extraacadémica

✓ Este servicio recoge la demanda de datos generales y la orientación a la persona usuaria sobre actividades desarrolladas dentro y fuera de la UJA y que le son solicitadas por este. Información relativa a la actividad docente así como la celebración de actividades en los espacios habilitados para ello en la Universidad u organizados por ella fuera de la misma.

Asesoramiento de carácter técnico en la preparación de los actos

✓ Orientación/asesoramiento a la persona usuaria en el montaje y celebración de actos, proporcionando información sobre el protocolo a seguir, ubicación óptima de equipos, actuaciones/necesidades previas, utilización de los equipos, prevención de riesgos etc

Ubicación sobre los edificios y personas

✓ Información requerida por la persona usuaria para la localización exacta de la ubicación física de miembros de la UJA como docentes, PAS, becarios, y de espacios solicitados como servicios, departamentos, negociados, salas, aulas...

Acceso controlado a dependencias y edificios

✓ Apertura, cierre y control del acceso a las instalaciones a través del registro y tramitación del formulario para la copia de llaves. Sólo aquellas personas usuarias autorizadas previamente podrán acceder a las dependencias solicitadas conforme a la normativa específica existente

Control y verificación de reservas de espacios

 Comprobación y seguimiento de las reservas de los espacios de la UJA.

Preparación y montaje de actos

✓ Acondicionamiento, asistencia técnica, y ejecución de los actos que se desarrollen en la UJA.

Recogida/recepción del correo

Supone la recogida del correo tanto a nivel interno de edificios, según los lugares señalados de depósito, como a nivel externo entre edificios de la Universidad así como al exterior.

Reparto y envío del correo

Supone el traslado del correo tanto a nivel interno de edificios, según los lugares señalados de depósito, y externo entre edificios de la Universidad así como al exterior.



En relación con la Información para la actividad académica y extraacadémica.

✓ Reducir al 1% el porcentaje total de quejas respecto de los errores en función de la información disponible.

En relación con el Asesoramiento de carácter técnico en la preparación de actos.

√ Compromiso de atención personalizada.

En relación con el Acceso controlado a dependencias y edificios.

✓ Satisfacción de la persona usuaria facilitando el acceso del formulario al 100% de los mismos.

En relación con la Preparación y montaje de actos.

✓ Nos comprometemos a alcanzar un nivel del 90% de satisfacción de la persona usuaria respecto a la disponibilidad de los medios.

En relación con la Recogida/distribución de correo.

✓ La correspondencia interna se distribuirá en un tiempo máximo de 12 horas laborables. Las salidas de correspondencia se pondrán a disposición del Servicio Estatal de Correos en 24 horas, en días laborables.

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

UNIDAD DE CONSEJERÍAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN: JUNIO DE 2009



A 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 la Unidad de Conserjerías:

- ✓ Porcentaje de quejas respecto de los errores de información.
- ✓ Porcentaje de quejas recibidas respecto a la atención personalizada.
- ✓ Porcentaje de los/as clientes/usuarios satisfechos con la accesibilidad al formulario.
- ✓ Porcentaje de los/as clientes/usuarios satisfechos con la disponibilidad de medios en la preparación de actos.
- √ Tiempo trascurrido en relación con la entrega o recogida de correo.

