

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/>

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

7

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios y usuarias de la Unidad de Actividades Culturales 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.

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:

- ✓ Cumplimentando las encuestas y expresando sus opiniones para que nos ayude a alcanzar los valores establecidos en esta carta.
- ✓ Haciendo sugerencias o comentarios de las mencionadas encuestas.
- ✓ Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- ✓ Mediante la presentación o envío de escritos, comunicaciones, propuestas, iniciativas y otras fórmulas válidas.
- ✓ Participación en los procesos de autoevaluación realizados por la Unidad.

8

DIRECCIONES

Campus Las Lagunillas, s/n. Edificio Rectorado (B1).
23071. Jaén. Dependencia 107

Teléfonos: +34 953 212 336 /+34 953 212 629 (mañanas)
+34 953 213 342 (tardes)
Fax: +34 953 212 579

Dirección correo electrónico: uac@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/vicext/>

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario de Atención al Público: Lunes a Viernes laborales, desde las 8:00 hasta las 22:00 horas.

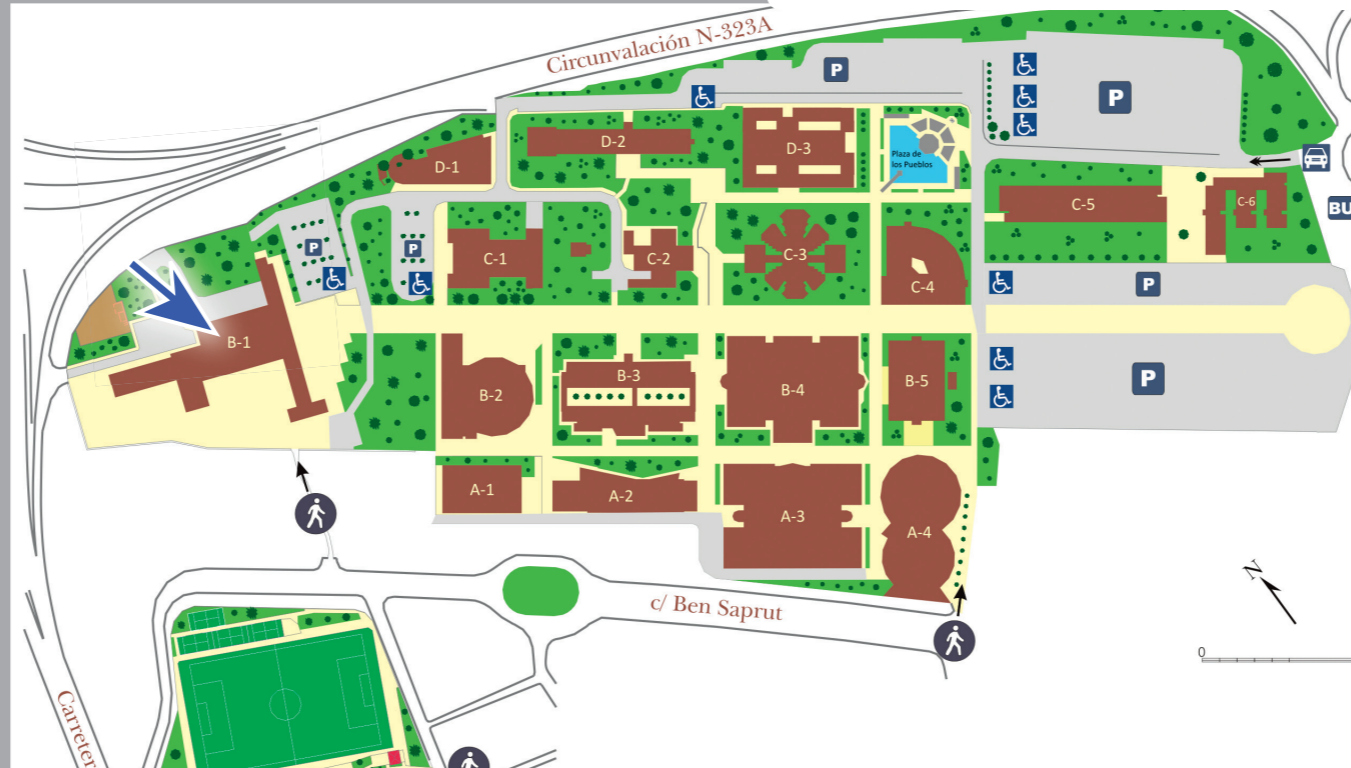
FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

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.

PLANO DE SITUACIÓN



UNIDAD DE ACTIVIDADES CULTURALES

DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Tu garantía de confianza



UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

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 un servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad en general de una programación cultural mediante distintos procesos de gestión administrativa y técnica, que facilite al usuario la reflexión intelectual, la creación artística y la transmisión de conocimientos culturales y científicos.

2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

- ✓ Ser tratados y tratadas con el debido respeto y consideración.
- ✓ Recibir una atención personalizada y adaptada a sus condiciones personales y a un trato no sexista.
- ✓ Ser informado de una manera eficaz y rápida.
- ✓ Recibir al menos los siguientes datos a través de los folletos publicitarios: actividad a desarrollar, institución(es) organizadora(s), fecha y horarios, lugar de celebración, precio, datos de contacto.
- ✓ Disfrutar los servicios prestados en las condiciones de calidad y seguridad comprometidas.
- ✓ A participar en los procesos de evaluación y mejora de la calidad de los servicios ofertados.

- ✓ A presentar las quejas y sugerencias que estimen oportunas, siendo estas atendidas de forma correcta.
- ✓ Tener información de la accesibilidad para personas con discapacidad.

3 SERVICIOS PRESTADOS

La Unidad de Actividades Culturales presta los siguientes servicios:

- ✓ Gestión de la oferta periódica de actividades culturales universitarias: exposiciones, cineclub, teatro, danza, música, conferencias, concursos, producciones propias, ...
- ✓ Gestión del Plan de Estudios del Programa Universitario de Mayores, que trata de promover la ciencia y la cultura en personas mayores de 55 años.
- ✓ Gestión, control y difusión del patrimonio artístico de la Universidad de Jaén y de la Fundación Cesáreo Rodríguez-Aguilera.
- ✓ Gestión de la oferta de actividades artísticas, culturales y jurídicas de la Fundación Cesáreo Rodríguez-Aguilera.
- ✓ Comunicación e información detallada sobre los programas y actos gestionados y coordinados por la Unidad de Actividades Culturales.

4 COMPROMISO DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ✓ Ofrecer a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en general un programa anual de actividades de culturales con un nivel de cumplimiento de al menos el 90% en su ejecución.
- ✓ Contribuir a la implantación de los procesos de medición, seguimiento y análisis de la satisfacción de los usuarios de nuestra oferta de actividades culturales mediante encuestas tras su realización.
- ✓ Incrementar el grado de satisfacción de los usuarios de las actividades de esta Unidad, incorporando los resultados de los análisis de datos de las encuestas a la gestión de la programación de las actividades culturales y su seguimiento mediante encuestas.
- ✓ Impulsar la coordinación con otros servicios del control del patrimonio artístico de la Universidad de Jaén, mediante la implementación de propuestas de protocolos de seguimiento anuales.
- ✓ Comunicar los datos básicos de las actividades inminentes con al menos un día de antelación a través de la página web de la Universidad.
- ✓ Publicar los datos básicos de las actividades culturales a través del servicio de alertas culturales del portal web www.diezencultura.es de las diez universidades andaluzas, con al menos un día de antelación
- ✓ Resolver en el mismo día las consultas presenciales, telefónicas o por correo electrónico, salvo que las mismas requieran de un informe superior

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 Actividades Culturales:

- ✓ Porcentaje de cumplimiento y realización de actividades previstas.
- ✓ Porcentaje de la oferta de actividades en las que se han implantado procesos de medición, seguimiento y análisis de la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Porcentaje del grado de satisfacción de los usuarios/clientes de las actividades de esta Unidad según las encuestas.
- ✓ Nº de propuestas anuales de protocolos de seguimiento con otros servicios, del control del patrimonio artístico de la Universidad de Jaén
- ✓ Porcentaje de las actividades culturales comunicadas en la web de la Universidad de Jaén con al menos un día de antelación
- ✓ Porcentaje de las actividades culturales publicadas a través del servicio de alertas culturales del portal web www.diezencultura.es de las diez universidades andaluzas con al menos un día de antelación
- ✓ Tiempo medio de información de las consultas

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

UNIDAD DE ACTIVIDADES CULTURALES

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN:
JUNIO DE 2009

