



UNIVERSIDAD DE JAÉN

UNIDAD DE

NEGOCIADOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN

DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación

CARTA DE SERVICIOS
DE LA UNIDAD DE NEGOCIADOS DE
APOYO A DEPARTAMENTOS,
INSTITUTOS Y CENTROS DE
INVESTIGACIÓN

Junio 2009

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD DE NEGOCIADOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN	7
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	11
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS	14
IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	19
V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	20
VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	23
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO	26
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO	35
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	37
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	39
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES.....	40
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	43
XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS.....	47

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 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.

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.

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 la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación 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 la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación 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 de la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación 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 los usuarios y usuarias en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación tiene establecidos a disposición de las personas 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 de la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, 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 de 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 la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación 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 de la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación ha sido aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión de 28 de Julio de 2009.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD FUNCIONAL DE NEGOCIADOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN³.

Como establece la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, los departamentos son las unidades de docencia e investigación encargadas de coordinar las enseñanzas de uno o varios ámbitos del conocimiento en uno o varios centros, de acuerdo con la programación docente de la universidad, de apoyar las actividades e iniciativas docentes e investigadoras del profesorado, y de ejercer aquellas otras funciones que sean determinadas por los estatutos.

Los Estatutos de la Universidad de Jaén establece su art. 13.1 que los Departamentos son los órganos encargados de:

- ✓ Organizar, desarrollar y coordinar la investigación y las enseñanzas propias de su respectivo ámbito de competencia científica, técnica y artística que se imparten en las Facultades y Escuelas.
- ✓ Apoyar las actividades e iniciativas del profesorado, articulándolas de acuerdo con la programación docente e investigadora de la Universidad.

Los Institutos Universitarios de Investigación son centros dedicados fundamentalmente a la investigación científica y técnica o a la creación artística, en los que además se podrán realizar actividades docentes referidas a enseñanzas especializadas o a cursos de Doctorado y de postgrado, y proporcionar asesoramiento técnico en el ámbito de su competencia⁴. Sus actividades, tanto docentes como investigadoras, no podrán coincidir en idénticos ámbitos con las desempeñadas por algún Departamento.

³ Cualquier referencia a los Departamentos se entiende referida también a Institutos y Centros de Investigación, salvo que se indique lo contrario.

⁴ Art. 10.1 de la LOU y art. 61 de la L.A.U.

Desde la creación de la Universidad de Jaén en 1993 el apoyo administrativo a los Departamentos o Centros de Investigación ha sido una tarea importante en la realización de la prestación del Servicio Público de la Educación Superior.

La Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, desarrolla su actividad concreta en el ámbito de los Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, prestándoles servicios y apoyo administrativo. Está encuadrada actualmente en el Área de Gestión y Planificación Académica y de la Investigación, con un total de 38 personas (Jefes de Negociado) desempeñando estas funciones de apoyo a 32 Departamentos y a un Centro de Investigación.

Su estructura está basada en un modelo de prestación de servicios individualizado para cada uno de los Departamentos y responde a un modelo descentralizado de gestión bajo la dependencia funcional de los Directores de los Departamentos y orgánica de Gerencia.

Fines y Funciones

Misión

La Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación, dependiente de Gerencia, gestiona profesional y personalizadamente la actividad que realizan los Departamentos, con honestidad y transparencia, prestándoles asesoramiento, apoyo técnico y administrativo que facilite el desarrollo de las tareas académicas, económicas e investigadoras de los mismos, así como sus relaciones con el resto de la comunidad universitaria y de la sociedad.

Visión

Consolidarnos como una unidad departamental cualificada que persigue la mejora continua en sus procesos de gestión mediante un liderazgo firme y una estrategia adecuada, con el fin de convertirse en referente alcanzando la excelencia.

[Fotografía]





 **UNIVERSIDAD DE JAÉN** 

Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a
Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación

Departamentos

- Administración de Empresas, Contabilidad y Sociología
- Antropología, Geografía e Historia
- Biología Animal, Vegetal y Ecología
- Biología Experimental
- Ciencias de la Salud
- Derecho Civil, Derecho Financiero y Tributario
- Derecho Eclesiástico, Internacional Público, Procesal y Romano
- Derecho Penal, Filosofía del Derecho, Filosofía Moral y Filosofía
- Derecho Público y Derecho Privado Especial
- Didáctica de la Expresión Musical, Plástica y Corporal
- Didáctica de las Ciencias
- Economía
- Estadística e Investigación Operativa
- Filología Española
- Filología Inglesa
- Física
- Geología
- Informática
- Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría
- Ingeniería Eléctrica
- Ingeniería Electrónica y Automática
- Ingeniería de Telecomunicación
- Ingeniería Gráfica, Diseño y Proyectos
- Ingeniería Mecánica y Minera
- Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales
- Lenguas y Culturas Mediterráneas
- Matemáticas
- Patrimonio Histórico
- Pedagogía
- Psicología
- Química Física y Analítica
- Química Inorgánica y Orgánica

Institutos y Centros de Investigación

- Centro Andaluz de Arqueología Ibérica

<http://www.ujaen.es/unidad/negapoyo/>

II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Gestión Económica

1. Adquisiciones

Gestión de bienes y servicios para satisfacer las necesidades que demanda el Personal Docente e Investigador.

2. Liquidaciones

Gestión del abono de las distintas liquidaciones solicitadas por los usuarios y usuarias: Retribuciones de Personal, Dietas de viajes, Bolsas de viaje.

3. Operaciones contables

Gestión de la realización de las distintas operaciones contables entre las mismas o distintas Unidades de Gasto: Modificaciones de crédito, rectificación de operaciones pagadas.

4. Inventario

Mantenimiento actualizado del Inventario de bienes así como su movimiento.

5. Enseñanzas regladas

Gestión económica de Máster, Experto y Especialista Universitario

Investigación

6. Investigación

Gestión económica y justificación de grupos de investigación, proyectos de investigación, subvenciones específicas y demás ayudas.

Información

7. Información

Información actualizada y orientación tanto presencial como remota sobre los servicios que prestamos y recursos que gestionamos.

Gestión Académica

8. Estudios de Tercer Ciclo

Apoyo administrativo necesario para el desarrollo de los programas de Doctorado y Tribunales de Tesis.

9. Enseñanzas no regladas

Gestión de la enseñanza no reglada (Formación Continua), en sus distintos procedimientos: matrícula, listas de admitidos, elaboración y entrega de Diplomas, certificados docentes y gestión económica.

10. Régimen Académico y de Evaluación de los Alumnos

Recepción y gestión de solicitudes de revisión de exámenes ante el Departamento y de petición de Tribunal de examen.

Recopilación y envío de los programas de las asignaturas impartidas por los profesores de los departamentos y su envío a los Centros correspondientes.

Otros Servicios

11. Páginas Web

Elaboración y mantenimiento de las páginas Web de los Departamentos, así como la de la Unidad de Negociados de Apoyo a los Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

12. Registro Auxiliar

Registro de la documentación gestionada, tanto de entrada como de salida, que emane de cada Departamento.

13. Documentación y Archivo

Tramitación de toda la documentación relacionada con el Departamento, así como su organización.

14. Procedimientos Electorales

Apoyo administrativo a los procesos electorales celebrados en el Departamento (Facilitación de censos, entrega de certificaciones, voto anticipado, credenciales...).

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

De acuerdo con la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tiene derecho, entre otros, a:

Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte interesada, y obtener copias de los documentos que consten en los expedientes que les conciernen.

Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean parte interesada.

Poder 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 administración actuante.

Atención directa y personalizada, obteniendo la información administrativa de manera eficaz.

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 de la administración, según las leyes o disposiciones vigentes.

Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

Exigir las responsabilidades de la administración y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en nuestras bases de datos, así como instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.

Derecho a participar en la mejora continua de los servicios que prestamos, a través de los medios que se indican en esta carta.

⁵Derechos del Personal Docente e Investigador

Ejercer las libertades de cátedra e investigación sin más límites que los establecidos en la Constitución y en las leyes y los derivados de la organización de las enseñanzas en la Universidad.

Disponer de los medios adecuados para el cumplimiento de sus funciones docentes o investigadoras y para la actualización de sus conocimientos, de acuerdo a las posibilidades de la Universidad.

Conocer el procedimiento de evaluación de su actividad y el desarrollo de las evaluaciones que les afecten, así como obtener certificación de los mismos a los efectos que procedan.

Ser informado por los distintos órganos de la Universidad de aquellos extremos sobre los cuales tenga un interés directo, con arreglo al principio de transparencia.

Desarrollar sus tareas en un ambiente que garantice el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.

⁶Derechos de los Estudiantes

El estudio es un derecho y un deber de los estudiantes universitarios.

El estudio en la Universidad de su elección, en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.

⁵ Derechos recogidos en el art. 94 de los Estatutos de la UJA.

⁶ Derechos recogidos en el art. 46 de la LOU modificada por la LOMLOU, art. 51 de la LAU y art. 120 de los Estatutos de la UJA.

Igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de sexo, raza, religión o discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social en el acceso a la Universidad, ingreso en los centros, permanencia en la Universidad y ejercicio de sus derechos académicos.

A una educación superior pública y de calidad, asequible para todos los ciudadanos.

La igualdad y objetividad de los estudiantes en la corrección de las pruebas, exámenes y sistemas de evaluación de los conocimientos que las Universidades establezcan.

Una evaluación objetiva de su rendimiento académico, con previo conocimiento público de las normas que lo regulen, la revisión de sus calificaciones mediante un procedimiento eficaz y personalizado, con anterioridad a su incorporación a las actas oficiales, y ejercer, en su caso, los medios de impugnación correspondientes.

Ser orientados en sus estudios mediante un sistema de tutorías eficaz y operativo.

Participar y estar representado en los órganos de gobierno y gestión de la Universidad y de sus Facultades, Escuelas, Departamentos y demás Centros o estructuras, con arreglo a lo establecido en los Estatutos de la UJA.

Participar en las actividades que organice la Universidad.

Ejercer la libertad de expresión, de reunión y de asociación en el ámbito universitario y disponer de los medios que hagan posible el ejercicio efectivo de estos derechos.

Ser informados por los distintos órganos de la Universidad de aquellas cuestiones sobre las que tengan un interés directo, con arreglo al principio de transparencia.

Ser atendidos individualmente ante la existencia de situaciones excepcionales.

La garantía de sus derechos mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario.

Obligaciones de los usuarios

Mantener un trato respetuoso y correcto con el personal de la Unidad.

Deber de colaborar en el desarrollo de los procedimientos.

Respetar el patrimonio de la Universidad, así como hacer un correcto uso de sus instalaciones, bienes y recursos.

Cooperar para el buen funcionamiento de la Unidad y la mejora de los Servicios prestados.

Cumplir con las normas y procedimientos que regulan los servicios que prestamos.

Facilitar al personal de la Unidad, conforme a la legalidad vigente los datos e información que le solicite, cuando sea necesario para la tramitación y el buen fin de los procedimientos.

Cumplir la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Jaén.

⁷Deberes del Personal Docente e Investigador

Someterse a los procedimientos y sistemas de evaluación de su rendimiento que se establezca por el Consejo de Gobierno y dar cuenta anualmente de sus actividades docentes e investigadoras al Departamento, Instituto Universitario de Investigación u otro Centro al que esté adscrito.

Participar en las actividades que organice la Universidad, colaborar con los órganos universitarios en el ejercicio de sus funciones y ejercer responsablemente los cargos para los que haya sido elegido o designado.

Asistir regularmente a las reuniones de los órganos colegiados de los que forme parte.

⁸Deberes de los estudiantes

Ejercer responsablemente los cargos para los cuales hayan sido elegidos o designados, así como asumir las responsabilidades que comporte el desempeño de los mismos.

⁷ Deberes recogidos en el art. 95 de los Estatutos de la UJA.

⁸ Deberes recogidos en el art. 121 de los Estatutos de la UJA.

Cumplir el calendario académico aprobado por el Consejo de Gobierno.

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 podrán colaborar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios:

En los Consejos de Departamentos⁹, en los que están representados los sectores: Personal Docente e Investigador, Alumnos y Personal de Administración y Servicios.

Buzones de sugerencias existentes en las Páginas Web de los departamentos o en la Página Web de la Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación. <http://www.ujaen.es/unidad/negapoyo/>

También se podrán realizar sugerencias por los correos electrónicos de los Departamentos que se indican en esta Carta o través de negapoyodepcentros@ujaen.es.

Escritos dirigidos a los Directores de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en el apartado VI de esta Carta.

⁹ Sólo referido a los Departamentos.

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación se encuentra en los siguientes textos legales:

- ✓ Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades (BOE 24/12/2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, (BOE. 13/04/2007).
- ✓ Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA 31/12/2003).
- ✓ Ley 30/92 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (BOE 27/11/92), modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero de 1999 (BOE: 14-01-1999).
- ✓ Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (BOE 10/11/1995).
- ✓ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 14/12/1999).
- ✓ Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE 18-11-2003).
- ✓ Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 noviembre, General de Subvenciones (BOE 25/07/06).
- ✓ Real Decreto 208/1996 de 9 de febrero, por el que se regula los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (BOE 04-03-1996).

- ✓ Real Decreto 898/1985, de 30 de abril sobre Régimen del Profesorado Universitario (BOE 19/06/85). Modificaciones posteriores de este Real Decreto: RD 1200/1986, RD 554/1991, RD 70/2000.
- ✓ Orden de Bases y convocatoria de ayudas individuales o proyectos de investigación y resoluciones de las mismas, para la actividad investigadora. (más información en <http://www.ujaen.es/serv/servinv/index.html>).

Normativa de la Universidad de Jaén

- ✓ Estatutos de la Universidad de Jaén, Decreto 230/2003 de 29 de julio (BOJA 08/08/2003).
- ✓ Presupuestos anuales de la Universidad de Jaén.
- ✓ Reglamentos de Organización y Funcionamiento de los Departamentos Universitarios, Institutos y Centros de Investigación.
- ✓ Reglamento de Régimen Académico y Evaluación de los Alumnos.
- ✓ Reglamento Electoral de la Universidad de Jaén.
- ✓ Plan de apoyo a la Investigación, Desarrollo Tecnológico y a la Innovación 2007/2008, de la Universidad de Jaén.
- ✓ Reglamento de utilización del libro de quejas y sugerencias.
- ✓ Normativa de enseñanzas propias de la Universidad de Jaén.
- ✓ Reglamento de Registro de la Universidad de Jaén.
- ✓ Reglamento del Archivo General.
- ✓ Normativa reguladora de los estudios de Tercer ciclo y del Título de Doctor.
- ✓ Normativa sobre el Contrato-Programa de Departamentos.
- ✓ Plan de Prevención de riesgos laborales de la UJA.

Se puede consultar la normativa de la Universidad de Jaén en la siguiente dirección web: <http://www.ujaen.es/serv/secgen/normativas/index.html>

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 mejoras 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 de la Unidad Funcional de Negociados Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación 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/quejas%20y%20sugerencias.htm>. Así como en enlace que se encuentra en la página web de la Unidad Funcional de Negociados Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación: <http://www.ujaen.es/unidad/negapoyo/>.
- ✓ 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 de la Unidad de Negociados Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación 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 las direcciones de la unidad.

El compromiso de la Dirección de la Universidad de Jaén y de la Unidad de Negociados Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación 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 sugerencias 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 de la Unidad de Negociados Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, 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.

VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO

DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN

**Administración de Empresas,
Contabilidad y Sociología**
Edificio D3-117 jrabaned@ujaen.es
Tel: 953 212591 Fax: 953 211869

Física
Edificio A3-417 fibancos@ujaen.es
Tel: 953 212837 Fax: 953 212838

Antropología, Geografía e Historia
Edif. D2-350 rbarranc@ujaen.es
Tel: 953 212642 Fax: 953211838

Geología
EdificioB3-336 espinosa@ujaen.es
Tel: 953 212540 Fax: 953 212946

Biología Animal, Vegetal y Ecología
Edificio B3-440 escoriza@ujaen.es
Tel: 953 211872 Fax: 953 211873

Informática
Edificio A3-143 mogallar@ujaen.es
Tel: 953 212477 Fax: 953 212478

Biología Experimental
EdificioB3-378 ygonza@ujaen.es
Tel: 953 211874 Fax: 953 211875

**Ingeniería Cartográfica, Geodésica y
Fotogrametría**
Edificio A3-327 jsegura@ujaen.es
Tel: 953 212854 Fax: 953 212855

Ciencias de la Salud
Edificio B3-213 iglesias@ujaen.es
Tel: 953 211851 Fax: 953 212943

Ingeniería Electrónica y Automática
Edificio A3-444 jcromero@ujaen.es
Tel: 953 213309 Fax: 953 211967

**Derecho Civil, Derecho Financiero y
Tributario**
Edificio D3-010 madoming@ujaen.es
Tel: 953 211901 Fax: 953 211870

**Ingeniería Gráfica, Diseño y
Proyectos**
Edificio A3-214 asierra@ujaen.es
Tel: 953 212827 Fax: 953 212334

**Derecho Eclesiástico Internacional
Público, Procesal y Romano**
Edificio D3-209 imtrillo@ujaen.es
Tel: 953 212065 Fax: 953 212064

Ingeniería Mecánica y Minera
Edificio A3-010 fzafra@ujaen.es
Tel: 953 212869 Fax: 953 212870

**Derecho Penal, Filosofía del Derecho,
Filosofía Moral y Filosofía**
Edificio D3-109 lemoreno@ujaen.es
Tel: 953 211866 Fax: 953 211905

Lenguas y Culturas Mediterráneas
Edificio D2-019 dortiz@ujaen.es
Tel: 953 211816 Fax: 953 212197

Derecho Público y Privado Especial

Edificio D3-215 mbolanos@ujaen.es
Tel: 953 212091 Fax: 953 212222

**Didáctica de la Expresión Musical,
Plástica y Corporal**

Edificio D2-119 sromon@ujaen.es
Tel: 953 211819 Fax: 953 211880

Didáctica de las Ciencias

Edificio D2-331 blazquez@ujaen.es
Tel: 953 211879 Fax: 953 211975

Economía

Edificio D3-271 mfjordan@ujaen.es
Tel: 953 211867 Fax: 953 212077

Estadística e Investigación Operativa

Edificio B3-061 mfajardo@ujaen.es
Tel: 953 211868 Fax: 953 212034

Filología Española

Edificio D2-019 castilla@ujaen.es
Tel: 953 211836 Fax: 953 211833

Filología Inglesa

Edificio D2-019 fortega@ujaen.es
Tel: 953 212107 Fax: 953 211824

Matemáticas

Edificio B3-039 atudela@ujaen.es
Tel: 953 212200 Fax: 953 211871

Patrimonio Histórico

Edif. D2-350 masolas@ujaen.es
Tel: 953 213093 Fa: 953 213094

Pedagogía

Edificio D2-235 ecasanas@ujaen.es
Tel: 953 212051 Fax: 953 211809

Psicología

Edif. D2-224 higueras@ujaen.es
Tel: 953 211814 Fax: 953 211881

Química Física y Analítica

Edificio B3-127 amoral@ujaen.es
Tel: 953 212939 Fax: 953 212940

Química Inorgánica y Orgánica

Edificio B3-452 mdcanada@ujaen.es
Tel: 953 212752 Fax: 953 211876

**Centro Andaluz de Arqueología
Ibérica**

Edificio B1-12009H
mserrano@ujaen.es
Tel: 953 212132 Fax 953 212287

DIRECCIÓN POSTAL:

Universidad de Jaén

Campus las Lagunillas

23071 Jaén - España

Para cada departamento se debe indicar su denominación, el Edificio y la dependencia que se indica.

Departamentos ubicados en la Escuela Politécnica de Linares.

Ingeniería Eléctrica

Edificio B-010G egarrido@ujaen.es
Tel: 953 648605 Fax: 953 648608

Ingeniería de Telecomunicación

Edificio B-017 farevalo@ujaen.es
Tel: 953 648507 Fax: 953 648508

Ingeniería Química, Ambiental y de los Materiales

Edificio A-234 martin@ujaen.es
Tel: 953 648595 Fax: 953 648623

DIRECCIÓN POSTAL:

Escuela Politécnica Superior de Linares

C/ Alfonso X El Sabio nº 28

23700 Linares (Jaén)

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

De 09.00 h. a 14.00 h..

Se podrán realizar trámites, acceder a documentos y formularios necesarios para los servicios que prestamos y, en general, obtener información actualizada a través de las páginas Web de los Departamentos y de la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

También se podrán realizar consultas y obtener información a través de los correos electrónicos indicados en esta Carta, a la distintas Unidades Departamentales.

Direcciones Telemáticas

A través de este enlace se accede a todas las direcciones Web de los Departamentos.

<http://www.ujaen.es/home/departamentos.html>

Dirección Web del Centro Andaluz de Arqueología Ibérica

<http://www.ujaen.es/centros/caai/>

Dirección Web de la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

<http://www.ujaen.es/unidad/negapoyo/>

CÓMO ACCEDER A JAÉN

Para acceder a la ciudad de Jaén a través de los distintos Transportes Públicos se puede obtener información en:

Estación de Autobuses de Jaén

Plaza Coca de la Piñera s/n

Teléfono 953 250 106

Estación de Ferrocarriles de Jaén

Plaza Jaén por la Paz s/n

Teléfono 953 270 202

Aeropuerto de Granada-Jaén

Carretera de Málaga s/n, Chauchina (Granada)

Teléfono 958 447 179 / 958 245 247

ACCESO AL CAMPUS DE LAS LAGUNILLAS

Para acceder al Campus Las Lagunillas, donde se encuentran ubicados los edificios donde se alojan los diferentes Departamentos se puede realizar a través de:

TAXIS: Tfno. 953 271010

AUTOBUSES URBANOS:

Línea 4.

La Glorieta-Universidad-Centro-Centro Comercial La Loma.

Primera salida: 7:10

Ultima salida: 21:45

Frecuencia: 30 minutos

Línea 7.

Centro-Polígono del Valle-Universidad.

Primera salida: 7:00

Ultima salida: 22:45

Frecuencia: 10 minutos

Línea 9.

Tiro Nacional-Circunvalación-Polígono del Valle-Universidad.

Primera salida: 8:15

Ultima salida: 20:15

Frecuencia: 30 minutos

Línea 12.

Centro-Universidad-Centro Comercial La Loma.

Primera salida: 8:45

Última salida: 21:45

Frecuencia: 30 minutos

Línea 14.

Fuentezuelas – Peñamefécit - Universidad-Centro Comercial La Loma.

Primera salida: 8:00

Última salida: 22:00

Frecuencia: 60 minutos

Línea 17.

Azahar-Fuentezuelas-Universidad-Polígono de los Olivares.

Primera salida: 7:00

Última salida: 21:00

Frecuencia: 60 minutos

MAPA DE LOCALIZACIÓN:



PLANO SITUACIÓN EDIFICIOS CAMPUS LAS LAGUNILLAS Y ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES.



CÓMO ACCEDER A LINARES

Para acceder a Linares a través de los distintos Transportes Públicos se puede obtener información en:

Estación de Autobuses de Linares

Avda. San Sebastián s/n

Teléfono 953 693 607

Estación de Ferrocarriles

Estación Linares-Baeza s/n

Teléfono 953 691 843

ACCESO A LA ESCUELA POLITÉCNIA SUPERIOR DE LINARES

Para acceder a la E.P.S. de Linares, donde se encuentran ubicados los edificios donde se alojan los diferentes Departamentos se puede realizar a través de:

TAXIS:

Parada de Cid Campeador 953.692200

Parada de Plaza de La Constitución 953.650222

Parada de Riscos 953.650233

Parada de Estación de Renfe 953.657046

Parada de El Corte Inglés 953.650138

AUTOBUSES URBANOS:

Línea 6.

Villalonga - E.P.S de Linares-Geriátrico

Primera salida: 7:00

Ultima salida: 23:00

Frecuencia: 40 minutos

Línea 7.

Villalonga - E.P.S de Linares-Estación

Primera salida: 8:00

Ultima salida: 23:00

Frecuencia: 40 minutos

VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

La relación de servicios prestados por la por la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

A. Servicios de Gestión Económica

1.- Tramitación y remisión de toda la documentación económica, en el plazo máximo de 5 días laborables desde la recepción del material/documentación debidamente cumplimentada.

B. Gestión de bienes y servicios para satisfacer las necesidades que demanda el Personal Docente e Investigador.

1.- Petición de la adquisición de material desde la recepción de la relación de necesidades debidamente cumplimentada en un plazo máximo de 3 días laborables.

C. Mantenimiento de Página Web.

1.-Mantenimiento actualizado la página Web de la Unidad Funcional, así como los enlaces a los distintos formularios necesarios para los servicios que prestamos.

D. Información actualizada y orientación tanto presencial como remota sobre los servicios que prestamos y recursos que gestionamos.

1.- Compromiso de atención personalizada y permanente, así como traslado de la información recibida de los distintos Servicios Universitarios de la Universidad de Jaén a nuestras personas usuarias y grupos de interés.

3.- Compromiso con la satisfacción de nuestros usuarios y usuarias, elaborando encuestas periódicas para su medición y haciendo públicos los resultados en la página Web de la Unidad Funcional.

2.- Mejorar los conocimientos y habilidades del personal de la Unidad para ofrecer el mejor servicio participando en los cursos de formación que imparta la Universidad de Jaén.

IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Al 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 Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

A.

1. Porcentaje de expedientes enviados en un plazo no superior a 5 días.

B.

1. Porcentaje de adquisiciones realizadas en un plazo no superior a 3 días.

C.

1. Grado de actualización de la página web de la Unidad.

Datos indicador: Número de actualizaciones, periodicidad mensual.

Registro Histórico de cambios de la página web.

D.

1. Valoración de la satisfacción de los/as clientes y/o grupos de interés de la información que la Unidad Funcional ofrece sobre los servicios que presta.
2. Horas de formación recibidas por el personal de la Unidad respecto a los cursos de formación ofertados por la Universidad de Jaén.

Otros indicadores

Evolución del número de quejas y sugerencias.

Satisfacción de los usuarios y usuarias por el tratamiento de quejas y sugerencias.

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

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta, las personas usuarias que reclamen su incumplimiento recibirán del responsable de la Unidad una carta de disculpas, así como una explicación sobre las causas que la han motivado y su responsable en su caso.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la unidad responsable de la carta de Servicios a través del sistema del libro de Quejas y Sugerencias, tal como se ha explicitado en el apartado VI de esta Carta.

XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

Valores adoptados la unidad

- ✓ Compromiso para prestar servicios de calidad a todas nuestras personas usuarias y grupos de interés.
- ✓ Tratándoles con respeto, amabilidad y honestidad.
 - Realizando nuestras tareas con habilidad y competencia.
 - Comunicándoles de forma clara y cortés los servicios prestados.
 - Atendiendo de forma activa sus reclamos, comentarios y preocupaciones.
 - Siendo flexibles y abiertos a nuevas ideas.
 - Suministrándoles lo acordado puntualmente.
- ✓ La formación como herramienta fundamental de la mejora continua y adaptación a las nuevas tecnologías.
- ✓ Establecimiento de sistemas de evaluación y mejora de procesos.
- ✓ El esfuerzo continuo para alcanzar la excelencia.
- ✓ Ilusión por el trabajo bien hecho.

Compromiso ético de actuación.

El personal que presta servicios en la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación asume como valores éticos del servicio público 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.

Los valores indicados se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad, mediante las recomendaciones que al efecto tiene publicadas la Universidad de Jaén.

Accesibilidad Global

La Universidad de Jaén cuenta con un Proyecto de Accesibilidad Global, este proyecto se enmarca en el reconocimiento que nuestro Ordenamiento Jurídico realiza de los derechos **de igualdad de oportunidades** y la **no discriminación de las personas con discapacidad**.

El avance social que ha supuesto la aceptación de la idea de “**diversidad humana**” ha de permitir, además, evitar que las diferentes capacidades de las personas para ejercer sus derechos puedan transformarse en desigualdad, ya que al ser universales los derechos y libertades de las personas, han de desarrollarse en igualdad de condiciones.

En síntesis este Proyecto pretende que la Universidad de Jaén se constituya en entorno abierto, libre de todo tipo de barreras y universalmente accesible, garantizando que todas las personas, con independencia de su edad o posible discapacidad, tengan aseguradas las mismas posibilidades de acceso a cualquier parte del entorno construido y la mayor autonomía posible en su utilización, procurando la accesibilidad global de los lugares, edificios, establecimientos e instalaciones donde realizan su actividad, y de los servicios que presta la Universidad. En especial el acceso, permanencia y progreso en la formación universitaria de los grupos dentro de las personas con discapacidad presentan especiales dificultades.

La Universidad de Jaén, cuenta plazas de aparcamiento reservadas para todas las personas con discapacidad, así como una **Unidad de Atención al Estudiante con Discapacidad**.

Se velará por el cumplimiento de la legislación sobre igualdad de género respecto a la prestación del servicio y los compromisos de calidad asumidos.

XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La unidad 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 de la unidad. El sistema de calidad y mejora continua se ha fundamentado en los siguientes elementos:

- Diagnóstico y evaluación del sistema de calidad de la unidad en referencia la 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 mejoras con apoyo institucional de la Universidad, que comporta las siguientes líneas básicas de actuación:

1) Plan de Comunicación.

2) Plan de seguimiento de resultados de clientes/grupos de interés, personas de la unidad y sociedad en general.

3) Plan de gestión por procesos.

4) Plan de gestión por competencias.

5) Sistema de Cartas de Servicios.

6) Sistema de quejas y sugerencias.

En el marco de la Carta de Servicios y gestión por procesos, la unidad ha asumido el compromiso para el seguimiento y evaluación de los niveles de calidad y de los compromisos asumidos.

La Unidad ha realizado un Autoinforme de Autoevaluación, que se enmarca en la política y estrategia general de la Universidad, establecida en el Plan Estratégico (2003-2010) de la Universidad de Jaén, que definió como objetivo estratégico fomentar la cultura de la calidad, con una línea de actuación que orientaba los

servicios a los usuarios y usuarias, mediante la planificación, evaluación y mejora de la calidad de los mismos.

En este contexto hay que destacar la aprobación por la Gerencia de la Universidad del Plan de Calidad en la Gestión de los Servicios, y la decisión adoptada por la Universidad, a través de su Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica, de concurrir al Plan de Evaluación y Mejora del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades gestionado por la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas.

La Autoevaluación de la Unidad Funcional se ha realizado mediante la herramienta para la Autoevaluación de la Gestión Integral de las Organizaciones Perfil V.4.O, programa informático con un cuestionario específicamente desarrollado de acuerdo a los requerimientos del Modelo EFQM de Excelencia, que facilita y simplifica el autodiagnóstico.

Prevención de Riesgos Laborales

“Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo”, (artículo 14 Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales).

Garantizar este derecho no es posible sin la asunción de un compromiso, tanto parte de la Universidad de Jaén, como institución, como por todos los miembros de la comunidad universitaria.

El compromiso de la Universidad de Jaén, como institución, queda amparado por dos aspectos fundamentales, por un lado la imposición legal del cumplimiento de la normativa actual en Prevención de Riesgos Laborales, y por otro lado, la elaboración del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén, donde se recoge, dentro del Eje de Desarrollo integral y calidad de vida de los miembros de la comunidad universitaria, el objetivo de establecer una Política de salud y prevención de riesgos laborales.

El objetivo de esta política no solo es la de aportar los medios necesarios para garantizar la seguridad y salud de los miembros de la comunidad universitaria, sino también la de mejorar de manera efectiva las condiciones en las que se desarrollan las actividades laborales, docentes y de investigación, elevando así el nivel de bienestar y satisfacción en el trabajo

La Universidad de Jaén cuenta con un Plan de prevención de riesgos laborales, Aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión nº 16, de 3 de marzo de 2005. En cumplimiento de la Ley 25/2003, de 12 de diciembre, reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.

Gestión Medioambiental

La Universidad de Jaén, cuenta con un procedimiento de gestión de residuos para los laboratorios docentes y de investigación.

En este procedimiento se describe los pasos a seguir por todos los miembros de la comunidad Universitaria para asegurar que el proceso de Gestión de Residuos se realiza en condiciones controladas. Así mismo se asegura que el proceso cumple con las normas y especificaciones vigentes.

El control de este procedimiento corresponde al Servicio de Prevención, que será el órgano encargado de facilitar a los distintos Departamentos todos los medios necesarios para llevar a buen fin la recogida de residuos.

El Servicio de Prevención presenta los resultados del control de residuos ante el Comité de Seguridad y Salud de la Universidad de Jaén.

La Universidad de Jaén, cuenta con protocolos de actuación en materia **Seguridad y Salud Laboral:**

Normas Generales de Seguridad en los laboratorios.

Peligrosidad de los Productos Químicos

Almacenamiento de Productos Químicos

Actuación en caso de accidentes.

La Unidad asume el compromiso de disponer de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad que se adopten por la universidad de Jaén.

XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS

Nuevo Servicio de Accesibilidad a través de Internet

Dentro del Plan Integral de Accesibilidad de la Universidad de Jaén, se ha implantado el Sistema de información de Medios Accesibles (SIGMA). Este sistema permite, mediante su publicación en Internet (Principal: <http://www.accesigma.com/>), poner a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria, y otras posibles y potenciales personas usuarias externas, la información que les facilita visualizar la situación de accesibilidad del Campus, consultar recorridos accesibles de los viales, edificios y sus dependencias.

La Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, a través de su titular, será la encargada 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:

Universidad de Jaén

Edificio A3, dependencia 337

Campus las Lagunillas. Código Postal 23071, Jaén.

Correo electrónico: negapoyodepcentros@ujaen.es

Teléfono: + 34 953 212 854

Fax: + 34 953 212 855

Esta Unidad quiere potenciar su página web como medio para obtener información por parte de nuestros usuarios y usuarias sobre los servicios que prestamos, así como para centralizar en un solo lugar todos los formularios y accesos necesarios para los trámites administrativos que se encuentran dispersos en diferentes webs.

Con esta medida se pretende aumentar la tramitación electrónica de los procedimientos para nuestras personas usuarias y hacer más accesible la información sobre cómo realizarlos.

La página Web de la Unidad esta enlazada con todos las webs de los departamentos para hacer más visible su acceso.

<http://www.ujaen.es/unidad/negapoyo/>

DESCRIPCIÓN DE LA WEB



Debido a la gran variedad de tareas desarrolladas, requieren la relación con personas usuarias tanto internas como externas a la propia Universidad y el conocimiento de diversa normativa hemos intentado que todo aquello que los usuarios y usuarias de nuestra unidad puedan necesitar y que pueda ser mantenido mediante formato electrónico pueda encontrarse en nuestra página web.

Se ha pensado que la mejor forma de organizar la web es presentar en la página principal un resumen de las novedades más importantes. A través de esta página se puede acceder a las distintas secciones que componen la web:

Recursos Humanos: Un listado de todos los miembros que componen la unidad junto con las personas que los sustituyen. Contiene la información básica que cualquier persona usuaria tanto interna como externa pueda necesitar, organizada en función al puesto que ocupa: Nombre, teléfono, fax, e-mail, web y despacho. Actualizada constantemente.

Impresos: Se han reunido todos los impresos escritos y formularios electrónicos que se utilizan en una sola página, organizados por el Servicio al que pertenecen. Esto evita el tener que ir navegando por las distintas web de la Universidad. Además, se incluye un acceso a cada uno de los distintos servicios para completar la información en caso de necesidad.

Con especial referencia a los siguientes procedimientos:

Adquisiciones de material.

Liquidaciones (Retribuciones de Personal, dietas de viaje, bolsas de viaje y Autorizaciones Comisión de Servicio).

Modificaciones de crédito.

Solicitudes de Transferencias.

Normativa: Se incluye normativa que afecta especialmente a la hora de realizar los procedimientos de nuestra Unidad y que es necesaria siempre tener en cuenta. El formato electrónico evita la “acumulación de papeles” y ayuda a encontrar más rápidamente cualquier norma.

Proveedores: Un listado por sectores de los distintos proveedores con los que trabajamos en la Unidad (Nombre, NIF, Teléfono, Fax, e-mail, web) y que puedan servir de ayuda al PDI cuando necesiten ponerse en contacto con ellos.

Calidad: Hace referencia a los distintos grupos que trabajan en este tema y a las personas que los componen.

Documentos de Calidad: Contiene todos aquellos documentos que se van elaborando en los distintos grupos de calidad.

Enlaces: Es un acceso directo a la web de la Universidad de Jaén, desde la cual se puede encontrar cualquier información relativa a ésta.

Buzón de Sugerencias: Abre un nuevo correo electrónico destinado al correo de la Unidad Departamental dónde se recogen las sugerencias de cualquier persona usuaria.

Quejas y Sugerencias: Este apartado hay un enlace a la página del Servicio de Información y Asuntos Generales en la que se pueden presentar quejas y sugerencias de todas las Unidades de la Universidad.

Responsables de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios:

Responsable de la Unidad Funcional: Joaquín Segura Martín

Castilla Valverde, Juan Manuel

Espinosa Moreno, Luis

Iglesias Aguayo, Pilar

López Romero, Juan Carlos

Moral Santiago, Antonio

Ramírez Sánchez, Manuel

Tudela Caballero, Agustín

Zafra Milla, Francisco

Fecha de la primera edición: junio de 2009.