

## 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/secontra/index.html>

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 del Servicio de Contratación y Patrimonio 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/secontra/index.html>

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.
- ✓ Manifestando su opinión en las encuestas que periódicamente se realicen.
- ✓ Participando en los equipos de mejora para el seguimiento de los procesos y servicios de la Unidad.

## 8 DIRECCIONES

Campus Las Lagunillas, s/n. Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, 23071. Jaén.

Teléfono: 953212558  
Fax: 953212513

Dirección correo electrónico: [secontra@ujaen.es](mailto:secontra@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/secontra/index.html>

## 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 Torrequeradilla.  
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 laborables.

**Otros datos de interés:** En nuestra página Web ([www.ujaen.es/serv/secontra/index.html](http://www.ujaen.es/serv/secontra/index.html)) podrá encontrar otros datos referentes al Servicio de Contratación y Patrimonio, tales como impresos para la tramitación de solicitudes, personas de contacto según la materia, proveedores adjudicatarios de contratos de suministros y servicios, etc

## PLANO DE SITUACIÓN



UNIVERSIDAD DE JAÉN

# SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

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

“El Servicio de Contratación y Patrimonio es la Unidad dependiente de la Gerencia de la Universidad, que tiene como **misión** gestionar los procesos de contratación administrativa, el inventario de bienes y derechos y las adquisiciones menores centralizadas; realiza sus funciones conforme a los principios de eficiencia, confidencialidad y transparencia profesional y tiene como objetivos primordiales la mejora continua y la satisfacción de sus clientes y personas usuarias”.

### 2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

- ✓ Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte interesada.
- ✓ No aportar documentos ya presentados y que se encuentren en poder de nuestra Unidad.
- ✓ Obtener copia sellada de los documentos originales presentados y a la devolución de éstos cuando no deban obrar en el procedimiento
- ✓ Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos exigidos por las disposiciones vigentes para acceder a sus derechos
- ✓ Ser tratados con el debido respeto y consideración.

- ✓ 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
- ✓ Participar en la mejora del Servicio a través de los medios que se indican en esta Carta (sugerencias, encuestas de satisfacción, etc.).

### 3 SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Contratación y Patrimonio presta los siguientes servicios:

- ✓ Tramitación de los expedientes necesarios para la contratación de obras, concesión de obras públicas, gestión de servicios públicos, suministros y servicios.
- ✓ Gestión, mantenimiento y control centralizado del inventario de bienes y derechos de la Universidad.
- ✓ Realizamos la facturación a las empresas adjudicatarias de aquellos contratos que así lo requieran.
- ✓ Actuaciones necesarias para el movimiento de mobiliario que necesiten los miembros de la Comunidad Universitaria en el cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Compras de bienes de adquisición centralizada solicitadas por las diferentes Unidades funcionales de la Universidad: equipamiento para docencia y mobiliario y material de las Unidades de Conserjerías.
- ✓ Tramitación de las pólizas de seguros que son necesarios tanto para los bienes de la Universidad como para cubrir los riesgos que conlleva el desarrollo de sus actividades.



### 4 COMPROMISO DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ✓ Informar de modo inmediato a los solicitantes de la tramitación de un procedimiento de contratación administrativa, de la fecha del envío del anuncio de licitación al Boletín Oficial del Estado o, en su caso, de la petición de ofertas en los procedimientos negociados.
- ✓ Contestar todas las consultas que nos realicen sobre los procesos de contratación administrativa en un plazo máximo de 48 horas desde la fecha en que se produzcan
- ✓ Tramitar la petición de adquisición de material o, en su caso, solicitud de presupuesto en un plazo máximo de 5 días laborables, contados desde la recepción en el Servicio del impreso de Relación de Necesidades debidamente cumplimentada. En el supuesto de que no se autorice su tramitación por los órganos competentes, la persona usuaria será informada en el mismo plazo señalado anteriormente.
- ✓ Anualmente, en el mes de junio, se informará a los Órganos de Gobierno del estado del Inventario General de la Universidad.
- ✓ Publicación en la página Web del Servicio de Contratación y Patrimonio de una relación de preguntas más frecuentes y sus respuestas correspondientes
- ✓ Las solicitudes de traslado físico de bienes muebles, se realizará a la Unidad Técnica en un plazo máximo de 72 horas, contados desde la recepción en el Servicio de la solicitud debidamente cumplimentada. En el supuesto de que no se autorice la petición, la persona usuaria será informada en el mismo plazo señalado anteriormente.
- ✓ Nuestros clientes serán informados del inicio de la tramitación de las pólizas de seguros solicitadas. Igualmente, el Servicio de Contratación y Patrimonio les remitirá una copia de la misma en el momento en que obre en nuestro poder. Asimismo, se le informará en un tiempo máximo de 72 horas sobre cualquier circunstancia que nos plantee referente a su petición.
- ✓ La página Web del Servicio, así como los formularios que contiene, tendrán un mantenimiento adecuado para su actualización y mejora permanente

### 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 del Servicio de Contratación y Patrimonio:

- ✓ Porcentaje de comunicaciones al interesado sobre el envío de anuncios al Boletín Oficial del Estado o de petición de ofertas sobre el total de dichas actuaciones.
- ✓ Porcentaje de resolución de consultas relativas al proceso de contratación en un plazo no superior a 48 horas sobre el total de dichas consultas.
- ✓ Porcentaje de adquisiciones o petición de presupuestos realizadas en un plazo máximo de 5 días laborables sobre el total de adquisiciones
- ✓ Comprobación de la publicación del documento “Preguntas más frecuentes” en la página Web del Servicio.
- ✓ Porcentaje de solicitudes dirigidas a la Unidad Técnica sobre traslados de mobiliario en un plazo máximo de 72 horas sobre el total de solicitudes.
- ✓ Porcentaje de comunicaciones al interesado y remisión de las pólizas de seguros en un plazo máximo de 72 horas sobre el total de solicitudes de seguros.
- ✓ Número de actualizaciones y revisiones producidas anualmente en la página Web del Servicio.
- ✓ Grado de satisfacción de la persona usuaria: número de quejas y sugerencias presentadas en relación con los servicios que prestamos, propuestas de colaboración, felicitaciones recibidas, etc.

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

SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN:  
JUNIO DE 2009