

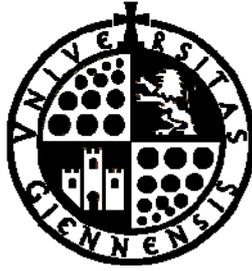


UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE
**CONTRATACIÓN
Y PATRIMONIO**

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Servicio de Contratación y Patrimonio

CARTA DE SERVICIOS
DEL
SERVICIO DE
CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

Junio 2009

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN	4
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	9
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	12
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS	15
IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	17
V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	18
VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	21
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO.....	25
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO	32
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	34
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	36
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES.....	37
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	39
XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS.....	43

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**.

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.

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.

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 el **Servicio de Contratación y Patrimonio** pretenden:

- 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 el **Servicio de Contratación y Patrimonio** 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 del **Servicio de Contratación y Patrimonio** 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 las personas usuarias en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que el **Servicio de Contratación y Patrimonio** tiene establecidos a disposición de los usuarios y 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 del **Servicio de Contratación y Patrimonio**, así como el horario de atención al público, su ubicación en el Campus y medios de acceso y transporte.

Los tres siguientes apartados incorporan 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 incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta.

Para concluir, los siguientes apartados proporcionan información respecto a los aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos adoptados por el **Servicio de Contratación y Patrimonio** 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.

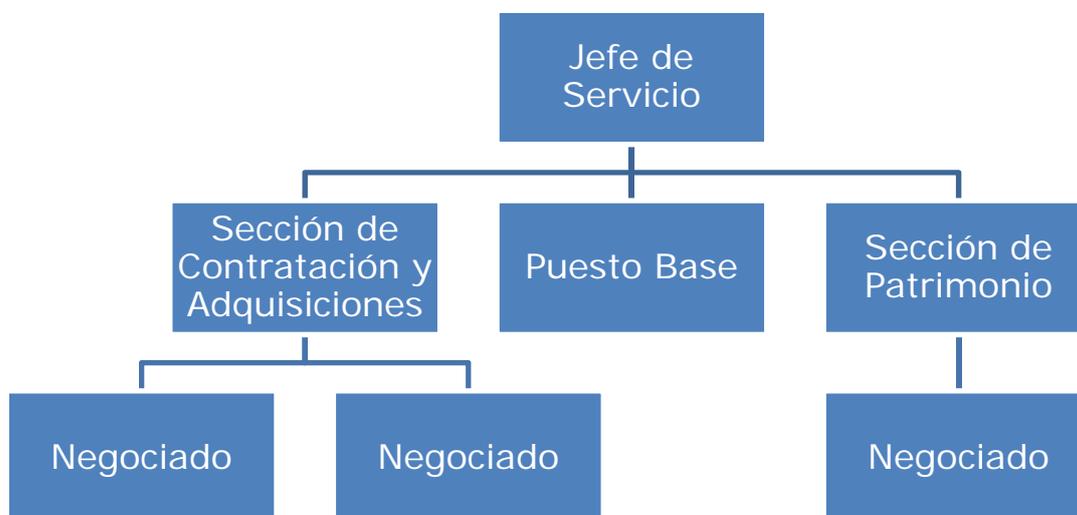
Esta primera edición de la Carta de Servicios del **Servicio de Contratación y Patrimonio** ha sido aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión de 28 de Julio de 2009.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

El Servicio de Contratación y Patrimonio depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia de la Universidad y se encuadra dentro del Área de Gestión y Planificación Económica y Patrimonial junto con el Servicio de Asuntos Económicos, el Servicio de Contabilidad y Presupuestos y el Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones.

El Servicio de Contratación y Patrimonio está dirigido por el Jefe de Servicio, quien asume la responsabilidad, junto con el Equipo de Trabajo constituido al efecto, de elaborar y mantener esta Carta de Servicios y cuenta con la colaboración de todo el personal del Servicio.

Las funciones del Servicio de Contratación y Patrimonio se desarrollan en tres grandes áreas de gestión, contratación administrativa, patrimonio e inventario y adquisiciones menores y equipamiento docente, siendo su estructura orgánica la siguiente:



Fines y funciones: “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”.

Por otro lado, la imagen que el Servicio de Contratación y Patrimonio desea alcanzar, de acuerdo con su **visión**, es la siguiente:

“Servicio profesional y cualificado que realice su cometido buscando la eficacia y eficiencia en todas sus actuaciones, con el objeto de contribuir a que la Universidad de Jaén se adapte a un futuro en el que la competitividad será la nota dominante en el Sistema Universitario”.



UNIVERSIDAD DE JAÉN



II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Los principales servicios que presta el Servicio de Contratación y Patrimonio se centran en las siguientes actividades:

A) Contratación:

- **Contratación administrativa.** En nuestro Servicio se realizan los expedientes necesarios para la contratación de obras, concesión de obras públicas, gestión de servicios públicos, suministros y servicios, así como cualquier otro de naturaleza administrativa.
- **Otros contratos.** Igualmente, tramitamos otros contratos que pueda suscribir la Universidad de naturaleza privada.

B) Patrimonio e inventario:

- **Inventario de bienes.** Gestión, mantenimiento y control centralizado del inventario de bienes y derechos de la Universidad.
- **Facturación a empresas concesionarias.** Realizamos la facturación a las empresas adjudicatarias de aquellos contratos que así lo requieran.

- **Traslados de mobiliario.** Nos encargamos de las actuaciones necesarias para el movimiento de mobiliario que necesiten los miembros de la comunidad universitaria en el cumplimiento de sus funciones.

C) Adquisiciones menores y equipamiento docente.

- **Adquisiciones menores.** Realizamos las compras de bienes de adquisición centralizada solicitados por las diferentes Unidades funcionales de la UJA. Entre otras, el equipamiento necesario para la docencia, y el mobiliario y material que solicitan las Unidades de Conserjería.
- **Seguros.** Nuestra Unidad tramita las peticiones para la contratación de los seguros que son necesarios, tanto para los bienes propiedad de la Universidad, como para cubrir los riesgos que conlleva el desarrollo de sus actividades.

D) Información de carácter general:

Información y orientación general. Usted dispone de toda la información de carácter general sobre nuestros servicios, funciones y organización en nuestras dependencias y en Internet a través de la página Web: <http://www.ujaen.es/serv/secontra/index.html>

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 tienen derecho, entre otros, a:

- ✓ Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte interesada.
- ✓ Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean parte interesada.
- ✓ Obtener copia sellada de los documentos originales presentados y a la devolución de éstos cuando no deban obrar en el procedimiento.
- ✓ No aportar documentos ya presentados y que se encuentren en poder de nuestra Unidad.
- ✓ 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 tratados con el debido respeto y consideración.
- ✓ Exigir las responsabilidades de la administración y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- ✓ Otros derechos reconocidos por la Constitución y las Leyes.

Con carácter específico nuestros usuarios y usuarias tienen derecho a:

- ✓ Obtener información general y específica de los procedimientos en los que sea interesado de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
- ✓ 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.
- ✓ Ser atendidos directa y personalmente de manera eficaz.
- ✓ Participar en la mejora del Servicio a través de los medios que se indican en esta Carta (sugerencias, encuestas de satisfacción, etc.)
- ✓ Desarrollar su actuación en un ambiente que garantice el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.

Las actuaciones de los usuarios y usuarias deberán ajustarse a las siguientes obligaciones:

- ✓ Participar en los procedimientos con actuaciones sujetas a las normas.
- ✓ Respetar el patrimonio de la Universidad, así como hacer un correcto uso de sus instalaciones, bienes y recursos.
- ✓ Tratar con respeto y corrección al personal del Servicio.
- ✓ Respetar los horarios establecidos.

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:

- ✓ 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.

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Contratación y Patrimonio se encuentra en los siguientes textos legales:

A) Con carácter general.

- ✓ Constitución española de 1978.
- ✓ Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- ✓ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento administrativo común (BOE de 27/11/1992). Modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE de 14/01/1999).
- ✓ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE de 10/11/1995).
- ✓ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (BOE de 14/12/1999).
- ✓ Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (BOE de 24/12/2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE de 13/04/2007).
- ✓ Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA de 31/12/2003).
- ✓ Decreto 230/2003, de 29 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Jaén (BOJA de 8/08/2003).

- ✓ Normativa anual de ejecución presupuestaria de la Universidad de Jaén.
- ✓ Manual de Gestión del Gasto.
- ✓ Reglamento de utilización del Libro de quejas y sugerencias de la Universidad de Jaén, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 13 de marzo de 2006.

B) En materia de contratación administrativa.

- ✓ Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (BOE de 31/10/2007).
- ✓ Ley 13/2003, de 23 de mayo, reguladora del Contrato de concesión de obras públicas (BOE de 24/05/2003).
- ✓ Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (BOE de 26/10/2001).

C) En materia de gestión patrimonial.

- ✓ Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas (BOE de 4/11/2003).
- ✓ Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma Andaluza (BOJA de 9/05/86).

La normativa de la Universidad de Jaén se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.ujaen.es/serv/secontra/index.html>

VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a las personas usuarias de la Institución, ha establecido una vía de comunicación entre los servicios universitarios y sus usuarios y 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 las personas usuarias.

Los usuarios y 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.

Las personas usuarias del Servicio de Contratación y Patrimonio 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 garantizado 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/>. Así como en el enlace que se encuentra en la página web del Servicio de Contratación y Patrimonio: <http://www.ujaen.es/serv/secontra/>.

- 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.

Las personas usuarias del Servicio de Contratación y Patrimonio 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 la direcciones de la unidad.

El compromiso de la Dirección de la Universidad de Jaén y del Servicio de Contratación y Patrimonio 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 sugerencia 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 del Servicio de Contratación y Patrimonio, 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

Para contactar con el Servicio de Contratación y Patrimonio, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Dirección postal:

Universidad de Jaén
Servicio de Contratación y Patrimonio
Edificio D-3. Dependencia 005
Campus de las Lagunillas, s/n
23071 - Jaén.

Formas de acceso y transporte:

El Campus de las Lagunillas de la Universidad de Jaén se encuentra ubicado en Jaén capital, provincia del mismo nombre. Esta provincia está situada en la Comunidad Autónoma de Andalucía al sur de España.

Acceso por carretera: Jaén capital dispone de varios accesos por carretera desde los diferentes puntos de la geografía nacional:

- Desde Madrid, por la autovía N-IV hasta Bailén (291 km). En Bailén desviarse por la N-323 (Autovía Bailén-Granada) hasta Jaén (42 km).
- Desde Granada por la N-323, autovía Bailén-Granada (93 km).
- Desde Córdoba por la N-IV, tomando el desvío hacia el Carpio, Bujalance, Porcuna, Torredonjimeno y Jaén (80 km).
- Desde Albacete por la N-322 hasta Úbeda y la N-321 desde Úbeda hasta Jaén.

Acceso por autobús: Jaén está comunicada a través de líneas regulares de autobuses con las principales capitales españolas. Puede consultar información sobre autobuses en:

Estación de Autobuses de Jaén

Plaza Coca de la Piñera, s/n

Teléfono 953 250 106

Acceso por tren: la capital cuenta con estación de ferrocarril. Se puede consultar horario de trenes en:

Estación de Ferrocarril de Jaén

Plaza Jaén por la Paz s/n

Teléfono 953 270 202

Acceso por avión: Jaén dispone de aeropuerto compartido con la ciudad de Granada que se enlaza con la capital mediante una línea regular de autobuses. Para más información de vuelos:

Aeropuerto de Granada-Jaén

Carretera de Málaga s/n, Chauchina (Granada)

Teléfono 958 447 179

Una vez en la ciudad, para acceder al Campus las Lagunillas, en el que se ubica el Servicio, se podrá recurrir a autobuses urbanos o al servicio de taxis.

Autobuses urbanos: se podrán utilizar las siguientes líneas de autobuses:

Línea 4.

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

Primera salida: 7:10

Última salida: 21:45

Frecuencia: 30 minutos

Línea 7.

Centro-Polígono del Valle-Universidad.

Primera salida: 7:00

Última salida: 22:45

Frecuencia: 10 minutos

Línea 9.

Tiro Nacional-Circunvalación-Polígono del Valle-Universidad.

Primera salida: 8:15

Última 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-Peñamefecit-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

Servicio de taxis: Teléfono 953 271 010

Plano de situación del Servicio en el Campus las Lagunillas:



Atención telefónica y telemática:

- ✓ **Jefe del Servicio.** Teléfono: 953 21 20 43.
- ✓ **Sección de Adquisiciones y Contratación.** Correo electrónico: secontra@ujaen.es Teléfono: 953 21 25 58.
 - Negociado para la tramitación de compras de equipamiento docente. Teléfono 953 21 22 64.
 - Negociado para la tramitación de contratos. Teléfono 953 21 25 58.
- ✓ **Sección de Patrimonio.** secpatri@ujaen.es. Teléfono 953 21 27 25.
 - Negociado para la gestión del inventario. Teléfono: 953 21 27 25.
- ✓ **Puesto base.** Teléfono: 953 21 22 64.

Fax del Servicio de Contratación y Patrimonio: 953 21 25 13.

Página Web del Servicio: <http://www.ujaen.es/serv/secontra/index.html>

Horarios y medios de atención al público:

De 09.00 AM a 14.00 PM de lunes a viernes.

Se podrán realizar trámites, acceder a documentos y formularios necesarios para los servicios que prestamos y, en general, obtener información actualizada a través de la página Web del Servicio de Contratación y Patrimonio. También se podrán realizar consultas y obtener información a través de los correos electrónicos indicados en esta Carta.

VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

La relación de servicios prestados por el Servicio de Contratación y Patrimonio y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Anualmente, en el mes de junio, se informará a los Órganos de Gobierno del estado del Inventario General de la Universidad.

5. Publicación en la página Web del Servicio de Contratación y Patrimonio de una relación de preguntas más frecuentes y sus respuestas correspondientes.

6. 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.

7. 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.

8. La página Web del Servicio, así como los formularios que contiene, tendrán un mantenimiento adecuado para su actualización y mejora permanente.

IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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 el Servicio de Contratación y Patrimonio.

1. 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.
2. Porcentaje de resolución de consultas relativas al proceso de contratación en un plazo no superior a 48 horas sobre el total de dichas consultas.
3. Porcentaje de adquisiciones o petición de presupuestos realizadas en un plazo máximo de 5 días laborables sobre el total de adquisiciones.
4. Comprobación de la publicación del documento “Preguntas más frecuentes” en la página Web del Servicio.
5. Porcentaje de solicitudes dirigidas a la Unidad Técnica sobre traslados de mobiliario en un plazo máximo de 72 horas sobre el total de solicitudes.
6. 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.

7. Número de actualizaciones y revisiones producidas anualmente en la página Web del Servicio.

8. 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.

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 de Servicios, se procederá a analizar sus causas y se establecerán las medidas oportunas encaminadas a su subsanación.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse al Servicio de Contratación y Patrimonio a través del Libro de Quejas y Sugerencias, tal como se ha explicitado en el apartado VI de esta Carta.

XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

Los **valores** que rigen las actuaciones del Servicio de Contratación y Patrimonio son los siguientes:

- Compromiso con la misión de la Universidad y de nuestro Servicio.
- Trabajar con rigor para conseguir la mayor eficacia posible.
- Honestidad, integridad y respeto por las normas establecidas.
- Facilitar la mayor información posible, respetando la legislación vigente y el principio de confidencialidad.
- Implantar mecanismos de mejora continua.
- Ilusión por el trabajo bien hecho.

Igualmente, el Servicio de Contratación y Patrimonio adopta el siguiente **compromiso ético de actuación**:

El personal que presta servicios en el Servicio de Contratación y Patrimonio 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.

XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Gestión 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 al 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 mejora 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 Informe 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.

- ✓ La Unidad ha elaborado un Plan de Mejora, fruto del proceso de evaluación, que está siendo ejecutado en la actualidad, con objeto de avanzar en la mejora continua del servicio que presta a sus clientes y personas usuarias.

Prevención de Riesgos Laborales.

El Plan Estratégico de la Universidad de Jaén recoge, dentro del Eje “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 sólo 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.

Así pues, 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.

Seguridad y Salud Laboral.

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

- ✓ Normas generales de seguridad en laboratorios.
- ✓ Procedimiento de actuación de emergencia en caso de accidente.
- ✓ Procedimiento de gestión de residuos peligrosos.
- ✓ Procedimiento de trabajo con riesgo de exposición a agentes biológicos.

Asimismo, el Servicio de Contratación y Patrimonio se compromete a disponer de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad que se adopten por la Universidad de Jaén.

Otros sistemas de aseguramiento de la calidad.

Hay que destacar que tanto la gestión patrimonial como la tramitación de los expedientes de contratación y compras son objeto de una auditoría anual así como de fiscalización por parte de la Cámara de Cuentas de Andalucía.

La Universidad de Jaén cuenta con un Sistema de Información de Medios Accesibles (SIGMA), que permite 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, consular recorridos accesibles de los viales, edificios y sus dependencias (<http://www.accesigma.com>).

XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS

El Servicio de Contratación y Patrimonio, a través de su Jefe de Servicio, será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora. Datos de contacto del Jefe de Servicio: teléfono 953212043; email: aporcuna@ujaen.es.

En nuestra página Web (<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.



The screenshot shows a web browser window displaying the website for the 'SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO' of the University of Jaén. The page features a dark green header with the university's logo and name. A navigation menu on the left lists various sections: Principal, Organigrama, Carta de Servicios, Normativa, Impresos, Proveedores, Manual de Gestión del Gasto, and Perfil de Contratante. The main content area contains the following text:

SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

El Servicio de Contratación y Patrimonio es la Unidad Administrativa de la Universidad de Jaén que tiene como misión gestionar los procesos de contratación mayor y menor, el inventario de bienes y derechos y la tramitación de seguros; realiza sus funciones conforme a los principios de eficiencia, confidencialidad y transparencia profesional y tiene como objetivos principales la mejora continua y la satisfacción de sus clientes y usuarios.

Con este propósito nace nuestra página web, con el intento de lograr un canal de comunicación abierto y permanente, que permita un acceso rápido y seguro a toda la actividad que se realiza en este Servicio.

También queremos animaros a que participéis de forma activa en la mejora de nuestra gestión, mediante las propuestas, quejas y sugerencias que estiméis conveniente hacernos. Para ello deberéis utilizar el buzón de sugerencias que tenéis a vuestra disposición y también responder a las encuestas de satisfacción que se os entreguen.

Bienvenidos al Servicio de Contratación Patrimonio.

© Universidad de Jaén. Página mantenida por secontra @ujaen.es.
Última actualización: 19 de enero de 2009.

The screenshot also shows the Microsoft FrontPage interface at the bottom, including the taskbar with the Start button, system tray, and active windows.

Relación de las personas que integran el equipo de trabajo de la Carta de Servicios:

- Cruz Lendínez, Juan Miguel. Jefe de Negociado del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones.
- Fernández Lombardo, Jacinto. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.
- Ojeda Sánchez, Isidro. Jefe de Negociado del Servicio de Contratación y Patrimonio.
- Saz Rodríguez, Oscar José del. Jefe de Negociado del Servicio de Contratación y Patrimonio (Comisión de Servicios).
- Tudela Caballero, María del Carmen. Jefa de Negociado del Servicio de Contratación y Patrimonio.
- Porcuna Contreras, Antonio José. Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio.

Fecha de la primera edición: febrero de 2008.