UNIDAD DE CONSERJERÍAS	
*Área : **EPS LINARES***	
*Turno : **MAÑANA***	
Edificio SERV.GENERALES	
*Teléfono **: 953 648562***	e-mail: conserlinaresgeneral@ujaen.es

DESCRIPCIÓN

El Edificio de Servicios Generales dispone de siete plantas (Semisótano, Sótano, Baja, Primera, Segunda, Tercera y Cuarta).
- En la planta baja se encuentran las dependencias: Conserjería, Almacenes y Cafetería.
-En la primera planta: Sala de estudio, Instalaciones y Cuarto de Limpieza.
En la segunda planta: Secretaría, Salón de grados, Aula Magna, Biblioteca, depósito de libros y aula de formación, Sala de trabajo en equipo, Sala de Proyectos, Taquillas, Almacén y Archivo de Secretaria.
En la tercera planta está la Zona Administrativa EPS, despachos de Dirección del Centro, Sala de reuniones, Sala de Juntas (SG-319), Dirección de la Fundación, Sala de Investigación y Transferencias del conocimiento, Despachos de Emprendedores y Cabinas de Traducción.
- En la cuarta planta hay acceso a instalaciones, terraza y vestíbulo.
-En la planta semisótano 1, hay climatización, Rack de Comunicaciones, despacho de Asociación de Estudiantes ALEU, despacho Mantenimiento, despacho Técnicos Aulas Informática y almacenes.
-Planta sótano 2, hay instalaciones varias, vestuarios, Taller de mantenimiento acceso a galería subterránea etc.

ENTRADA

Los ***procesos clave u operativos*** que se desarrollan en este edificio por la Unidad de Conserjerías son los siguientes:

-Información General y Orientativa -Control de edificios. -Espacio Cardioprotegido	-Apoyo Técnico-Instrumental. -Tratamiento de Correspondencia. -Objetos Perdidos

1º- Fichamos en el reloj correspondiente y damos la luz.

2º Una vez en el edificio y en la conserjería, mirar el "**Libro de trabajo en equipo**", el "correo electrónico personal" y el perfil "conserlinaresgeneral" como vía de comunicación con los miembros de la Unidad de conserjerías y de otros servicios.

3º Miramos el buzón de sugerencias que se encuentra en la puerta de la conserjería para comprobar si alguien ha depositado llaves, correspondencia, etc.

4º-Cotejar el cajetín de llaves y armario de maletines con el **"E-cons o el Libro de registro maletín/llaves**". Apuntar las incidencias, si las hubiese, en el correspondiente libro.

5º-Mirar las reservas de las salas comunes del edificio (Salón de Grados, Aula Magna y Sala de Juntas, SG-319) en la aplicación Google Calendar.

6º--Durante el primer día hábil de cada mes, así como el primer día hábil de la segunda quincena de cada mes, se enviará un correo estándar a los usuarios que tengan reserva del Salón de Grados y Aula Magna en turno de mañana para recordarles que tienen una reserva activa durante la siguiente quincena al envío de ese correo. Este correo se enviará desde la cuenta institucional "conserlinaresgeneral". El texto del correo a enviar es el siguiente:

"Estimado/a usuario/a le recordamos que, de acuerdo con nuestra política de calidad y según consta en nuestros archivos, tiene solicitado y confirmado un espacio de los que gestionamos desde la Unidad de Conserjerías. En el caso de que no vaya a hacer uso del espacio comuníquelo a Reservas de Espacios No Docentes (reservasespacioslinares@ujaen.es) para proceder a liberarlo.

Reciba un cordial saludo.

6º- Abrir la sala de estudio (SG-101 y SG-102) y las puertas de emergencia SG-901 Y SG-010.

7º Durante los períodos que la sala de estudio abre 24 horas, se procederá a retirar las cadenas de los dos tramos de escaleras de emergencia de las plantas baja y primera; abriremos la puerta de acceso a la segunda planta que está al final de las escaleras del vestíbulo y quitaremos el candado al ascensor de la Torre Norte.

8º- Se recogerá el correo que hay en las bandeja de salida de la Unidades Administrativa de Dirección.

9º- Se recepciona la valija de correos y se procede a su clasificación y distribución por edificios (Servicios Generales, Departamentos y Laboratorios).

DURANTE LA JORNADA

1. TRATAMIENTO DE CORRESPONDENCIA

La correspondencia depositada en la conserjería para su franqueo se trata de la siguiente manera:

Se procede a sellar, pesar y aplicar cargos a las distintas áreas o vicerrectorados, etc. De correo ordinario o certificado en todas sus categorías, libros, paquete azul, etc. Se clasifica y divide todo para su retirada por correos.

Se hace control en el ordenador programa GANES de correo y registro en papel, para correos quedándose con dos copias, una para nosotros archivarla y una de las dos que retira correos una la devuelve al día siguiente.

El correo dirigido a las Unidad Administrativa de Dirección, se deja en la bandeja de correo de entradas correspondiente a la Unidad, si no la hubiera se deja sobre la mesa.

El correo dirigido a Biblioteca se deja en las dependencias de préstamo.

Más información sobre el proceso en la Instrucción Nº 8/2011 del 2 de Junio:

http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/uconserjerias/Normativa/INSTRUCCION%208-11.pdf

y en el Procedimiento de actuación específico de Tratamiento de Correspondencia actualizado en Enero de 2014:
http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/uconserjerias/protocolos/TRATAMIENTO.pdf

MENSAJERIA EXTERNA: Si viene el nombre del titular y está en su despacho, le indicaremos al mensajero, el lugar donde se encuentre ubicado para su entrega. En caso de que no estuviese el titular o destinatario, ni tampoco el funcionario de la Secretaría de Apoyo a la que pertenezca el titular del paquete o carta que traiga, se acompañará al mensajero para que lo deje en su lugar correspondiente.
RETIRADA DE CORREO: la empresa "Correos" retira el correo interno y externo a las 12,30 horas.

GUÍA BÁSICA PARA FRANQUEAR CORRESPONDENCIA

Franquear es poner el sello de una empresa que hace un envío por correo, en donde figura el número de contrato que tiene asignado por la empresa que le hace ese servicio de reparto. En la UJA, por norma general, se utilizan dos tipos de franqueo, tanto para envíos Nacionales como Internacionales:

- Envíos Hasta Dos kilogramos: sello de cartas.
- Libros (solo hasta dos kilogramos) con sello de libros.

CORREO ORDINARIO

1. PESAR LA CORRESPONDENCIA Y COMPROBAR EL PRECIO SEGÚN EL TRAMO DE PESO CORRESPONDIENTE QUE NOS DEBE ACTUALIZAR EL SERVICIO DE CORREOS TODOS LOS AÑOS
2. PONER SELLO DE FRANQUEO PAGADO A LA CORRESPONDENCIA.
3. APUNTAR EN LA PLANTILLA DE CORREO ORDINARIO EL NÚMERO DE CARTAS POR PESO, TAMAÑO, ZONA D1 PARA CAPITALES DE PROVINCIA Y PUEBLOS QUE TIENEN ADMINISTRACIÓN DE CORREOS Y, ZONA D2 PARA EL RESTO DE LOCALIDADES. EN EL REVERSO DE LA PLANTILLA, APUNTAR EL CENTRO DE GASTO Y EL PRECIO SEGÚN TARIFA DE PESO.
4. IR A LA CARPETA "CARGOS DE CORREOS", SELECCIONAR AÑO Y MES Y RELLENAR EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE EL PRECIO EXACTO DE LA CORRESPONDENCIA FRANQUEADA.
5. ABRIR EL PROGRAMA "GANES" Y RELLENAR EL ALBARÁN: CON PINCHAR EN LA LUPA QUE HAY JUNTO AL NÚMERO DE CONTRATO, SALE AUTOMÁTICAMENTE EL CLIENTE "UNIVERSIDAD DE JAÉN", NÚMERO DE CONTRATO Y NIF DE LA UNIVERSIDAD. LUEGO SELECCIONAR EN FRANQUEO, LA MODALIDAD "FRANQUEO PAGADO" Y SELECCIONAR CARTA NACIONAL O INTERNACIONAL. DESPUÉS RELLENAR NÚMERO DE ENVÍOS, TRAMOS DE PESO, ÁMBITO (D1, D2…) Y CLASIFICACIÓN (SIEMPRE G0). FINALMENTE SE LE DA A REGISTRAR.
6. UNA VEZ REGISTRADO EL ALBARÁN, SE HACEN TRES COPIAS DEL MISMO QUE SE DEBEN SELLAR Y FIRMAR. DOS DE ELLAS SE ADJUNTAN A LA/S CARTA/S Y LA OTRA SE GUARDA EN SU CARPETA CORRESPONDIENTE
7. EL ALBARÁN REGISTRADO QUE QUEDA EN LA PANTALLA SE GUARDA EN LA CARPETA "CORREOS LINARES" Y EN SU MES CORRESPONDIENTE
8. GUARDA EL RESTO DE LAS PLANTILLAS EN LAS CARPETAS QUE CORRESPONDAN.

CORREO CERTIFICADO NACIONAL O INTERNACIONAL Y/O/ URGENTE NACIONAL

1-_PESAR LA CORRESPONDENCIA Y COMPROBAR EL PRECIO SEGÚN EL TRAMO DE PESO CORRESPONDIENTE QUE NOS DEBE ACTUALIZAR EL SERVICIO DE CORREOS TODOS LOS AÑOS

2. PONER SELLO DE FRANQUEO PAGADO A LA CORRESPONDENCIA.

3. RELLENAR LA PLANTILLA DE CORREO NO ORDINARIO (Nº DE CARTAS, PESO, PRECIO, DESTINO, ETC)

4. SI LA CARTA LLEVA ACUSE DE RECIBO, RELLENAR LA PEGATINA, ADJUNTARLA A LA CARTA Y COMPROBAR PRECIO ADICIONAL DE ACUSE DE RECIBO.

5. PONER A LA CARTA LA PEGATINA AMARILLA DE CORREO CERTIFICADO

6. RELLENAR EL IMPRESO DE RELACIÓN DE CERTIFICADOS (SON DOS COPIAS QUE SE ADJUNTAN A LA CARTA, Y EN LAS QUE HAY EN CADA UNA DE ELLAS EL CÓDIGO DE BARRA DE LA PEGATINA) lAS DOS COPIAS DEL IMPRESO TIENEN QUE IR FIRMADAS Y SELLADAS.

7.. IR A LA CARPETA "CARGOS DE CORREOS" Y RELLENAR EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE DEL AÑO Y MES, EL PRECIO EXACTO DE LA CORRESPONDENCIA FRANQUEADA.

8. ABRIR EL PROGRAMA " GANES" Y RELLENAR EL ALBARÁN SIGUIENDO LOS MISMOS PASOS QUE PARA EL CORREO ORDINARIO, SALVO QUE EN SELECCIONAR PRODUCTO HAY QUE PONER CARTA CERTIFICADA. SE REGISTRA Y SE IMPRIMEN TRES COPIAS, QUE SE FIRMAN Y SELLAN. DOS DE ELLAS SE ADJUNTAN A LA CARTA Y LA OTRA LA GUARDAMOS EN SU CARPETA CORRESPONDIENTE. DESPUÉS SE GUARDA LA COPIA DEL ESCRITORIO EN LA CARPETA DE "CORREOS LINARES".

9.. FINALMENTE GUARDAR EL RESTO DE LAS PLANTILLAS EN SUS CARPETAS CORRESPONDIENTES.

CORREO URGENTE

CORREO URGENTE NACIONAL:

_1ª FRANQUEAR Y PESAR LA CARTA PARA SU POSTERIOR CLASIFICACIÓN POR DESTINOS Y TRAMOS DE PESO SEGÚN NORMATIVA DE CORREOS.

2º ANOTAR LOS DATOS DEL DESTINATARIO Y DEL REMITENTE EN EL IMPRESO CORRESPONDIENTE (RELACIÓN DE CORREO URGENTE)

3º PONER LA ETIQUETA DE CÓDIGO DE BARRAS "UR" DE COLOR ROJO Y BLANCO, PEQUEÑA EN EL IMPRESO Y LA GRANDE EN EL ANVERSO DE LA CARTA

4º ANOTAR EN LA PLANTILLA DE CORREO NO ORDINARIO DE ENVÍOS, HACIENDO EL CARGO DONDE CORRESPONDA.

5º ENTRAR EN PROGRAMA "GANES" Y RELLENAR EL ALBARÁN SIGUIENDO LOS MISMOS PASOS QUE EN MODALIDADES ANTERIORES

CORREO URGENTE INTERNACIONAL:

A DÍA DE HOY NO SE REALIZAN ENVÍOS INTERNACIONALES URGENTES. ESTA MODALIDAD NO ESTÁ RECOGIDA EN LA EMPRESA "CORREOS". EN CASO DE QUE ALGÚN USUARIO DESEARA EL ENVÍO URGENTE DE UNA CARTA O PAQUETE LE DAREMOS LA OPCIÓN DE ENVÍO POR MENSAJERÍA.

MENSAJERÍA DE LA EMPRESA GLS/ASM

LA EMPRESA DE MENSAJERÍA GLS/ASM SE ENCARGARÁ DE LA RECOGIDA DE LA MENSAJERÍA URGENTE Y DE LA CORRESPONDENCIA DE MÁS DE 2 KG QUE SURJA, SIENDO PREPARADO SU DOCUMENTACIÓN PARA ENVÍO POR LOS COMPAÑEROS DE TRATAMIENTO DE CORRESPONDENCIA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE

ESTA EMPRESA.

EL CORREO DESTINADO A ESTA MENSAJERÍA DEBERÁ DE VENIR OBLIGATORIAMENTE ACOMPAÑADO DE UNA RELACIÓN DE NECESIDADES / HOJA DE PEDIDO QUE ESPECIFICARÁ CLARAMENTE TODOS LOS DATOS DEL DESTINATARIO Y DEL REMITENTE, CON LA UNIDAD DE CONTROL DE GASTO QUE CORRESPONDA EL CARGO DEL ENVÍO.

AL SER RECOGIDO EL PAQUETE, EL MENSAJERO SE LLEVARÁ EL PAQUETE JUNTO CON LA RELACIÓN DE NECESIDADES Y UNA COPIA DEL ALBARÁN. LA COPIA DEL ALBARÁN SELLADA O FIRMADA POR EL MENSAJERO SERÁ ENVIADA AL REMITENTE PARA QUE TENGA CONSTANCIA DEL ENVÍO Y PUEDA HACERLE EL SEGUIMIENTO.

2. INFORMACIÓN GENERAL Y ORIENTATIVA

A.-ATENCIÓN E INFORMACIÓN PERSONALIZADA

A1. En ventanilla: Información individualizada directa y verbal al cliente: debe ser clara y concisa. Es prioritaria respecto a las demás informaciones.

A2. Por teléfono. Información personalizada directa y verbal. Cuando recepcionemos la llamada, nos identificaremos por el Centro en que nos encontramos.

A3. Distribución de folletos: colocación en lugares visibles y autorizados.

A.4 Página Web de la Universidad

A.5 Correo Electrónico

B.-MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE TABLONES

Se actualizarán los viernes de todas las semanas, firmando en el libro de registro de los tablones.

Somos los encargados de colocar, y mantener actualizados los carteles de información de la UJA y el resto de carácter oficial.

Los carteles que no sean los anteriores se deberán quitar o mandar a colocar en los tablones establecidos para ello.

No se permite colocar ningún cartel fuera de los tablones de anuncios, salvo autorización expresa del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y Comunicación e Infraestructuras.

3. APOYO TECNICO-INSTRUMENTAL

A.MATERIAL INFORMÁTICO Y AUDIOVISUAL

1. De conformidad con el Servicio de Informática y con la Unidad de Medios Audiovisuales y Multimedia, **los teclados inalámbricos del Salón de Grados, Aula Magna y Sala de Juntas, SG-319, están depositados en estas salas bajo llave (en atril y en la mesa correspondiente).** Estas salas están preparadas con sistema domótico y en condiciones normales no son necesarios los mandos

de los cañones ni de las pantallas. El Servicio de Informática tiene estos elementos si fueran necesarios.

3. Será misión de la Unidad de Conserjerías reponer las pilas de los teclados inalámbricos conforme éstas se vayan gastando, por lo que se dispondrán de ellas en todo momento.

4- **Cualquier incidencia en relación a los teclados y material audiovisual e informático de las salas comunes será comunicada inmediatamente a través de la aplicación informática E-cons, que se encuentra en Universidad Virtual por el personal de conserjerías.**

6.- Dispondremos en la conserjería de cables a disposición de usuarios que lo necesiten. Su entrega se registrará en el Libro de Control de Audiovisuales.

6.-Dispondremos igualmente en la conserjería de un proyector de video (Marca EPSON) ordenador portátil (HP) para los casos en que se produzcan incidencias en los PC fijos del Salón de Grados, Sala de Juntas y del Aula Magna o bien requieran su utilización como material de apoyo al acto. Su entrega se registrará en la aplicación E-Cons. ***En ningún caso***, este material será prestado y/o utilizado para otros fines que no sean el señalado, salvo excepciones puntuales que autorice el Encargado de equipo cuando así lo estime necesario.

B. PREPARACIÓN Y MONTAJE DE SALAS

Una vez consultado el Google Calendar y comprobado que tenemos un acto en el Salón de Grados (SG-205), Aula Magna (SG-206) o Sala de Juntas (SG-319) procederemos al montaje del mismo según las necesidades del acto (Cañón de vídeo, CPU, megafonía, agua, etc.) También nos guiaremos por la Instrucción nº 4/2007 sobre Logística Protocolar**.** Las botellas de agua se guardan en la dependencia SG-211. Periódicamente llenaremos de botellas de agua el frigorífico que se encuentra en la conserjería.

Nota importante: siguiendo instrucciones de Gerencia, el mobiliario y los equipos de las **SALAS DE JUNTAS/SALAS DE GRADOS/SALONES DE ACTOS** vinculadas a reservas de espacios no docentes **no podrán moverse** de las dependencias en las cuales se han previsto.

4. CONTROL DE EDIFICIOS

A.CONTROL DE LLAVES

1. El personal de Conserjería deberá de custodiar la totalidad de llaves que dan acceso a las dependencias del Edificio. Para ello dispondrá en la Conserjería de tantos cajetines como sean necesarios, donde se procederán a identificar, clasificar y a depositar las mismas.

2. Cualquier **llave solicitada** en la conserjería (dependencia, despacho o buzón), **debe de ser registrada en la aplicación E-cons a la que se accede a través de Universidad Virtual. En el caso que la aplicación no estuviera disponible se deberá firmar su entrega en el Libro de control de entrega de llaves**, habilitado

para ello en la Conserjería, donde debe aparecer el nombre de la persona que solicita la llave, la hora de retirada y la hora de entrega de la misma.

No se prestarán las llaves maestras del edificio, salvo para el personal autorizado (Mantenimiento, Servicio de Prevención, Personal de Servicio de Contratación y Patrimonio o personas autorizadas durante las visitas guiadas).

B. **Las llaves de los despachos, se entregarán sólo y exclusivamente al titular o titulares de los mismos**, salvo autorización por escrito, Anexo II, del titular del mismo, que deberá de ser entregada por la persona que solicita la llave o por el mismo titular. La autorización deberá de ser archivada en conserjería.

En caso contrario, por seguridad del titular de la dependencia, despacho no se hará entrega de la misma, explicando al demandante el porqué de la negativa. La autorización podrá ser enviada tanto por **correo interno** como por **correo electrónico**, teniendo validez sólo si está perfectamente cumplimentada.

Como excepción al punto anterior, cuando la demanda para acceder a un despacho o dependencia, sin ser el titular de la misma, (profesor compañero del departamento, por ejemplo) se produzca con la finalidad de entregar (nunca retirar nada) un paquete, nota de aviso o cualquier tipo de correspondencia, y que el demandante quiera depositar él mismo en el despacho o dependencia, se procederá a acompañar a la misma al demandante, facilitando el acceso para que deposite el objeto o correspondencia, para cerrar la dependencia o despacho posteriormente.

B. COPIA DE LLAVES

1. **El peticionario deberá rellenar el impreso "SOLICITUD COPIA DE LLAVES"** (Anexo I) por duplicado, **con su firma y la del Decano, Director de Escuela, Director del Departamento, Jefe de Servicio o Encargado de Equipo correspondiente a cada caso**, que imprescindiblemente dará de esta forma el visto bueno a la solicitud.

2. La solicitud se presentará, bien a través de la Unidad Administrativa del Departamento o directamente por el solicitante en la Conserjería del Edificio donde se encuentra la dependencia de la que quiere copia de llave.

3. Una vez presentada, realizaremos un parte de mantenimiento para la realización de las copias solicitadas, remarcando en el parte el número de copias de la llave, la persona que solicita la llave y la que autoriza. La solicitud la guardamos en la conserjería correspondiente y añadimos la nota: "Tramitada"

4. Una vez hecha la copia por mantenimiento, la entregaremos a quien nos haya hecho llegar la solicitud (Unidad Administrativa o al usuario que realiza la petición), haciendo constancia en la misma el día de la entrega de la copia, y archivaremos posteriormente la solicitud ya terminada en conserjería

5. OBJETOS PERDIDOS

En el escritorio del PC de la Conserjería correspondiente nos encontramos el formulario A on line que deben rellenarse siempre que se encuentre un objeto perdido, colocándole a continuación su etiqueta correspondiente. Una vez registrado se lleva al despacho de los Encargados de Equipo de Conserjería (L-039-A) para su depósito en el armario de objetos perdidos.

También en el escritorio de cada PC, tenemos un formulario B, en el caso de comunicación por parte de un usuario de un objeto personal que haya perdido y no lo tengamos registrado.

6. ESPACIO CARDIOPROTEGIDO

A. Al lado de la puerta de la conserjería se encuentra la **Columna de Cardioprotección**.

B. Para la actuación ante situaciones de emergencias seguiremos lo indicado en los protocolos (Protocolo de actuación de soporte vital básico, Procedimiento general de emergencia en caso de accidente e Instrucciones generales de actuación en caso de activación de alarma en las centrales de incendios).

7. DESTRUCCIÓN DE PAPEL

- **Destrucción de documentos**: Se informará al usuario que deposite y/o entregue documentación en la conserjería para ser destruida, que en base a la Carta de Servicios de la Unidad solo se pasará por la destructora de papel, la documentación que contenga datos personales, procediendo a arrancar, si de trabajos de alumnos o material encuadernado se tratara, las páginas que contengan los citados datos. El resto de documentación se depositará en el contenedor de reciclado de papel, que se encuentra en la plata baja y si hay mucho volumen, se avisará a la empresa de limpieza para que lo retire de la conserjería.

8. CENTRALES DE INCENDIOS

En el caso de que se produzca una avería en la central de incendios del Edificio, procederemos a enviar un correo electrónico avisando de la incidencia a la cuenta de

correo "prevencion@ujaen.es" con copia a los Encargados de la Unidad y al Encargado de equipo.

CONSIDERACION FINAL: Debemos tener en cuenta que el protocolo es una guía de la tareas generales que se deben de hacer en la Conserjería, pero obviamente habrá algunas tareas que se vienen realizando y puede que no estén recogidas en él, lo que no significa que se deban dejar de hacer, sino que se seguirán haciendo del mismo modo. En todo caso, lo debemos de comunicar al Encargado de Equipo de Conserjería para que lo incluya en el mismo, si lo estima conveniente.

SALIDA

1ºActuación- Revisar todo el edificio

2º- Comprobar que están todos los maletines. Mirar los cajetines de llaves y las cotejamos con el "E-cons o el libro de registro de llaves". (Control de entrada).

3º Anotar en el Libro de Trabajo en Equipo las posibles incidencias que se han producido durante la jornada, para su comunicación al turno de tarde.

4º Salida: en el reloj correspondiente.

Encargado de Equipo de Conserjería

Encargado de Equipo de la Unidad

Fdo: Juan Francisco Ramos Pérez

Fdo. Gregorio Rodríguez Montoro

HISTÓRICO DE CAMBIOS	
FECHA	CONCEPTO
Junio 2012	*Creación del protocolo*
Septiembre 2015	Actualización
Abril 2016	Actualización
Junio 2016	Actualización
Mayo 2017	Actualización

Octubre 2017	Actualización
Junio 2018	Actualización
Noviembre 2018	Actualización
Octubre 2019	Actualización
Mayo 2020	Actualización
Mayo 2021	Actualización
Septiembre 2021	Actualización