UNIVERSIDAD DE JAÉN

Unidad de Conserjería

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE CONSERJERÍAS

Junio 2009

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN 3

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD DE CONSERJERÍAS 7

II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS 10

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS 14

IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS 16

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS 17

VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 18

VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO 22

VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO 28

IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 29

X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS 30

XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES 31

XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 34

XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS 36

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

[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.

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 Carta de Servicio y la publicación de la presente Carta, la Universidad de Jaén y la Unidad de Conserjerías 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 Planificación y Evaluación 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 Conserjerías titular de la Carta de Servicios, se hace un mención explicita 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 especificarán la relación de derechos y obligaciones de las personas usuarias en relación con dichos servicios. Igualmente se especificarán los mecanismos y canales que la Unidad de Conserjerías 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 de la Unidad de Conserjerías, 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 de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta.

Para concluir, los siguientes apartados proporcionan información respecto a aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos adoptados por la Unidad de Conserjerías 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 Conserjerías ha sido aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión…….

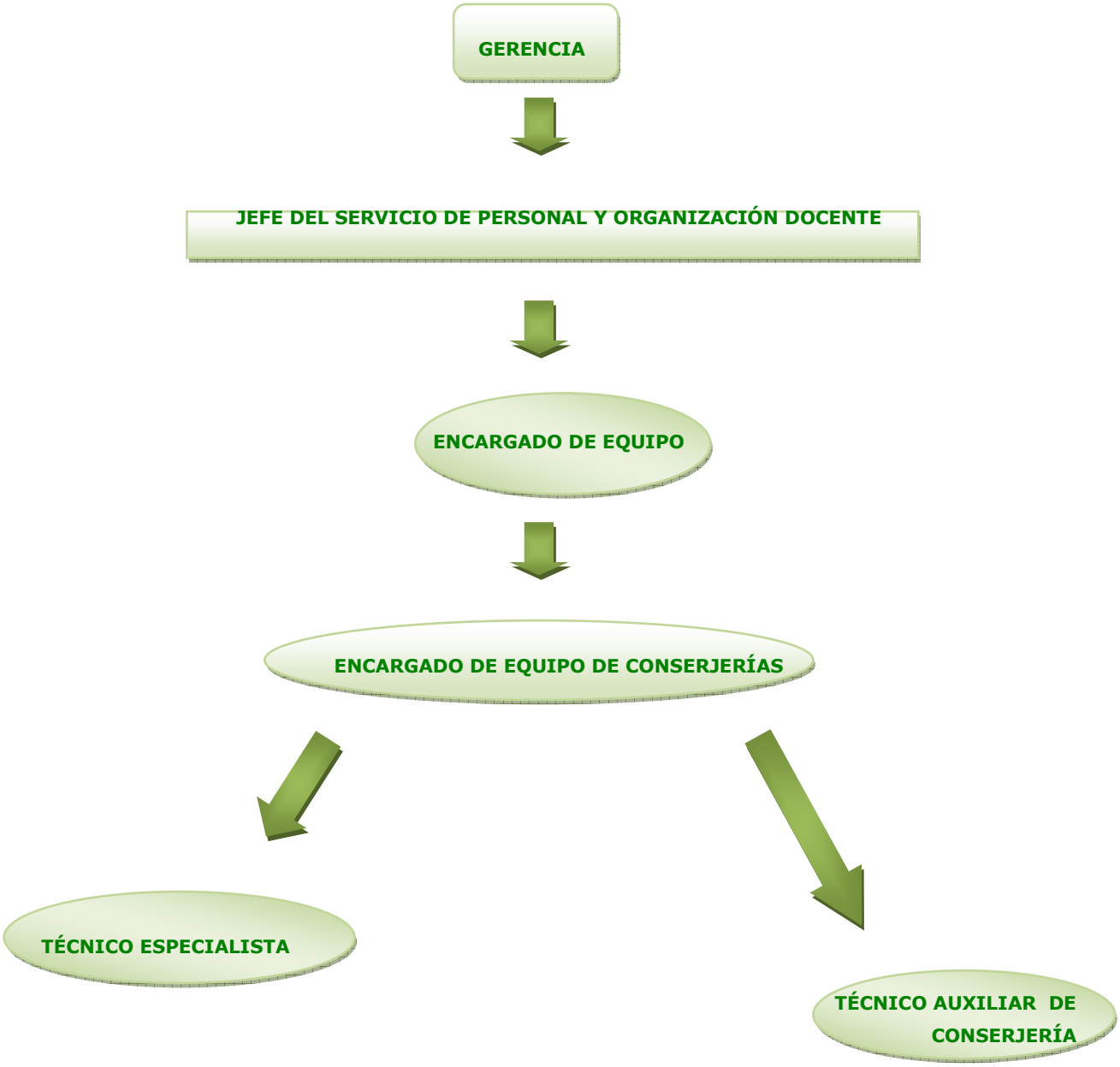
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD DE CONSERJERÍAS

La Universidad de Jaén tiene asumidos una serie de retos y estrategias los cuales se han recogido en el Plan Estratégico (2003-2010) de la Universidad. La puesta en práctica del mismo se concibe a través del desarrollo de un "*plan de calidad en la gestión"* que estableció, en el ámbito de los principios de excelencia del modelo EFQM, una serie de objetivos que permitieran evolucionar en la madurez de la calidad, finalizando con el desarrollo e implantación de la Carta de Servicios.

La Unidad de Conserjerías desarrolla un servicio dinámico y homogéneo que pretende proyectar una imagen positiva y profesional de la Universidad, siendo la primera toma de contacto que los clientes mantienen con la misma.

Esta Unidad se encuentra ubicada en la estructura administrativa de la Universidad de Jaén dentro del Área de Gestión y Planificación de los Recursos Humanos y se encuentra adscrita al Servicio de Personal y Organización Docente, por lo que actualmente viene siendo organizada y dirigida por el Jefe de Personal y Organización Docente a través de los Encargados de Equipo, dependiendo orgánicamente de la Gerencia.

Gráficamente, esta sería la actual estructura jerárquica de la Unidad:



Es una estructura que engloba a un conjunto de recursos humanos y materiales, organizados bajo la dimensión de equipos propios de trabajo que perfectamente armonizados y coordinados, cuya **misión** es ejercer sólidamente el apoyo profesional a la comunidad universitaria, desarrollando las funciones de información general y orientativa, control de dependencias, gestión de la correspondencia y el uso de los medios audiovisuales y nuevas tecnologías,

ofreciendo soporte técnico, a través de un servicio personalizado y cercano que contribuya al buen funcionamiento de las actividades universitarias**.**

Esta Unidad, que está en continua evolución, dirige sus esfuerzos y recursos hacia un futuro cuya **visión** pasa por ser un servicio integral de unidades especializadas con personal cualificado, que contribuya a mejorar las tareas de la información general y orientativa que se desarrollen en el ámbito universitario, implementando una actualización constante en el uso de los medios técnicos y didácticos, en nuevas tecnologías, en el tratamientos de la correspondencia y otras tareas de apoyo a la comunidad universitaria, evolucionando hacia un modelo referencial en la prestación de un servicio innovador y especializado.

II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

La Unidad de Conserjerías ofrece a nuestros usuarios y usuarias una amplia gama de servicios para el desarrollo de la actividad académica y extraacadémica, y que a continuación relacionamos:

1. ***Información para la toma de decisiones***

   Recepción de solicitudes y orientación/asesoramiento sobre diferentes alternativas para la decisión de la persona usuaria ante la actividad solicitada.

2. ***Información para la actividad académica y extraacadémica***

   Este servicio recoge la demanda de datos generales y la orientación a la persona usuaria sobre actividades desarrolladas dentro y fuera de la UJA y que le son solicitadas por este. Información relativa a la actividad docente así como la celebración de actividades en los espacios habilitados para ello en la Universidad u organizados por ella fuera de la misma.

3. ***Asesoramiento de carácter técnico en la preparación de los actos***

   Orientación/asesoramiento a la persona usuaria en el montaje y celebración de actos, proporcionando información sobre el protocolo a seguir, ubicación óptima de equipos, actuaciones/necesidades previas, utilización de los equipos, prevención de riesgos etc.

4. ***Ubicación sobre los edificios y personas***

   Información requerida por la persona usuaria para la localización exacta de la ubicación física de miembros de la UJA como docentes, PAS, becarios, y de espacios solicitados como servicios, departamentos, negociados, salas, aulas….

5. ***Acceso controlado a dependencias y edificios***

Apertura, cierre y control del acceso a las instalaciones a través del registro y tramitación del formulario para la copia de llaves. Sólo aquellas personas usuarias autorizadas previamente podrán acceder a las dependencias solicitadas conforme a la normativa específica existente.

6. ***Información para el mantenimiento correctivo de las instalaciones***

Localización y comunicación de incidencias en las instalaciones. Se informará detalladamente conforme a los formularios existentes de las incidencias que afecten a las instalaciones.

7. ***Información y control de las centrales de alarmas de incendios***

Localización y comunicación de incidencias en las instalaciones. Se informará detalladamente conforme a los formularios existentes de las incidencias que afecten a las instalaciones.

8. ***Control y verificación de reservas de espacios***

Comprobación y seguimiento de las reservas de los espacios de la UJA.

9. ***Preparación y montaje de actos***

Acondicionamiento, asistencia técnica, y ejecución de los actos que se desarrollen en la UJA.

10. ***Fotocopiado de documentos oficiales***

Realización de fotocopias sobre documentos oficiales, en los edificios destinados para ello (conserjería del B1 y D3) y emitidos por los órganos de la UJA con capacidad funcional para ello.

11. ***Destrucción de documentación académica***

Recepción, triturado y embolsado de la documentación recibida velando por el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales.

12. *Encuadernación de documentación oficial*

Preparación y anillado de los documentos recepcionados y emitidos con carácter oficial por los órganos de la UJA con capacidad para ello.

13. *Ensobrado masivo de documentación oficial*

Recepción de documentos de carácter oficial para su ensobrado emitidos por los órganos de la UJA con capacidad para ello y de modo masivo.

14. *Empaquetado de correo*

Recepción y agrupación de material o documentación requerida para tal fin.

15. *Recogida/recepción del correo.*

Supone la recogida del correo tanto a nivel interno de edificios, según los lugares señalados de depósito, como a nivel externo entre edificios de la Universidad así como al exterior.

16. *Reparto y envío del correo*

Supone el traslado del correo tanto a nivel interno de edificios, según los lugares señalados de depósito, y externo entre edificios de la Universidad así como al exterior.

17. *Escanear el correo/paquetería*

Visualización y su posterior sellado, a través de un escáner, del interior del correo/paquetería detectando las posibles incidencias que puedan afectar a la seguridad e integridad de sus destinatarios.

18. *Gestión del gasto de las distintas unidades*

Información y tramitación del gasto al Servicio de Asuntos Económicos, en los términos establecidos, ocasionado por el envío de correspondencia de los órganos competentes.

Algunos de estos servicios vienen regulados a través de instrucciones a las cuales la persona usuaria podrá tener acceso a través de la pagina Web de la Universidad de Jaén y cuyo enlace es el siguiente:

http://www.ujaen.es/serv/servpod/gest_de_rrhh/ud_conserjw/udconserjw.htm

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

A todos los usuarios y usuarias, del servicio que prestamos en nuestra Unidad, se les reconocen los siguientes ***derechos*** conforme a la legislación vigente:

- ✓ Serán tratados con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.(art.35 i Ley 30/92 Procedimiento Administrativo Común)
- ✓ Podrán exigir responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.(art.35 j Ley 30/92 Procedimiento Administrativo Común)
- ✓ Se respetará la confidencialidad de los datos y las opiniones de las personas.
- ✓ Ser tratados con la debida corrección.
- ✓ Recibirán toda la información que requieran relacionada con el servicio realizado y se les prestará una atención personalizada.
- ✓ Conocer la identidad y categoría de la autoridad o funcionario que le atienda.(Ley 30/92 Procedimiento Administrativo Común)
- ✓ Podrán participar en la mejora continua del servicio prestado por la Unidad, a través de los instrumentos establecidos para tal fin.
- ✓ Ser informados de los procedimientos establecidos para la puesta en marcha de una reclamación, queja o sugerencia.

- ✓ Recibir de la Unidad un servicio donde este garantizado el cumplimento de la normativa en prevención de riesgos laborales, en el ámbito de la responsabilidad propia de esta Unidad en esta materia.
- ✓ Cualquier otro derecho reconocido en la normativa vigente y que sea de aplicación al servicio prestado.

Igualmente, los usuarios y usuarias de la Unidad de Conserjerías, tendrán las siguientes ***obligaciones***:

- ✓ Hacer un uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos de la Universidad.
- ✓ Respetar los horarios de trabajo establecidos.
- ✓ Contribuir en el buen funcionamiento y mejora del servicio prestado por la Unidad.
- ✓ A facilitar a la Unidad de Conserjerías las autorizaciones necesarias para el acceso a las distintas dependencias, según normativa aplicable.
- ✓ Cumplir con las instrucciones y procedimientos que regulan el funcionamiento de la Unidad.
- ✓ Cumplimento de la normativa legal vigente en materia preventiva.

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.
- ✓ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen por **la Unidad de Conserjerías.**
- ✓ Mediante todos aquellos foros de opinión (grupo de calidad), grupos focales o de seguimiento del servicio que pudieran crearse por la Unidad.

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La **normativa reguladora** de los servicios prestados por la Unidad de Conserjerías, se encuentra en los siguientes textos legales:

- ✓ Constitución Española de 1978.
- ✓ Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre.
- ✓ Ley Orgánica 15/1999 de 13 diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y su Reglamento de 19 de enero de 2008.
- ✓ Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- ✓ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.
- ✓ Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo por el que se aprueba el texto refundido de la ley del Estatuto de los Trabajadores.
- ✓ Estatutos de la Universidad de Jaén (Aprobados por el Claustro universitario el día 18 de diciembre de 2002)
- ✓ Otras normas, instrucciones y circulares que se deriven de las anteriores.

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 de Conserjerías 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 esté.

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 enlace que se encuentra en la página web de la Unidad:

http://www.ujaen.es/serv/servpod/gest_de_rrhh/ud_conserjw/udconserjw.htm

- ✓ 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 Conserjerías 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 de la Unidad de Conserjerías 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 de la Unidad de Conserjerías, 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 de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

Además, de forma complementaria, la Unidad de Conserjería pone a disposición de nuestros usuarios y usuarias los siguientes instrumentos para presentar sugerencias:

- ✓ Página Web de la Unidad;

http://www.ujaen.es/serv/servpod/gest_de_rrhh/ud_conserjw/udconserjw.htm

- ✓ Buzones de sugerencias existentes en los distintos edificios.
- ✓ Correo electrónico dirigido a los encargados de equipo de la Unidad; fpiedra@ujaen.es, grodri@ujaen.es
- ✓ Correo ordinario dirigido a la dirección de equipos

VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO

A continuación detallamos las distintas conserjerías donde prestamos nuestros servicios:

Dirección de Equipos.

Edificio Rectorado. Paraje las Lagunillas s/n. Jaén

Jefe del Servicio

Telf. 953 211926

pmperez@ujaen.es

Encargados de Equipo

Telf. 953 212151

Mañana grodri@ujaen.es

Tarde fpiedra@ujaen.es

- **Conserjerías localizadas en Jaén:**

C/ Paraje las Lagunillas s/n 23071

Área de Administración

Encargado/as de Equipo de Conserjerías

Telf.953 212305

Mañana cquesada@ujaen.es

Tarde gtcanas@ujaen.es

Edificio B-1.*Rectorado*

Telf.953 212305

Tratamiento de correspondencia. Telf. 953 212333

Edificio C-1.*Dirección y Gestión de Centros*

Telf.953 212171

Edificio C-2.*Bachiller Pérez de Moya*

Telf.953 212042

Edificio D-1.*Zabaleta*

Telf.953 212326

Área de Aularios

Encargado/as de Equipo de Conserjerías

Telf.953 212221

Mañana *amarin @ujaen.es*

Tarde jccaza@ujaen.es

Edificio A-2.*Laboratorios Docentes y Servicios Técnicos de Investigación*

Telf.953 212680

Edificio C-3. *Aulario Juan de Mata Carriazo*

Telf.953 212211

Edificio A-4.*Aulario Cesáreo Rodríguez Aguilera*

Telf.953 212342

Edificio B-4.*Aulario Flores de Lemus*

Telf.953 212221 / (Plantas) 953 212251

Edificio B-5.*Aulario Coello de Portugal y Quesada*

Telf.953 212545

Área de Departamentos

Encargado/as de Equipo de Conserjerías

Telf.953 212401

Mañana *jcruzcan@ujaen.es*

Tarde *gtcanas@ujaen.es*

Edificio A-3.*Ingeniería y Tecnología*

Telfs.953 212401/212413

Edificio B-3.*Facultad de Ciencias Experimentales y de la Salud*.

Telf.953 212161

Edificio D-2.*Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación*

Telf.953 212191

Edificio D-3.*Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas*

Telf.953 212201

- **Conserjerías localizadas en Linares (Jaén)**

C/ Alfonso X el Sabio, 28 23700

Encargados/as de Equipo de Conserjerías

Telf.953 648566

Mañana jframos@ujaen.es

Tarde sgonzama@ujaen.es

Edificio A. *Escuela Politécnica Superior*

Telf.953 648566

Edificio B. *Escuela Politécnica Superior*

Telf.953 648567

La información para el acceso a la Universidad de Jaén y a sus centros en Linares a través del Transporte Público será la siguiente;

Autobuses:

- ✓ Estación Central de Jaén

  Plaza Coca de la Piñera s/n

  Telf.953 250106

- ✓ Estación de Linares

  Avda. San Sebastián s/n

  Telf.953 693607

- ✓ Autobuses Urbanos de Jaén.

  Líneas 4, 7, 9, 12, 14 y 17

- ✓ Autobuses Urbanos de Linares.

  Líneas 6 y 7

Trenes:

- ✓ Estación de Ferrocarriles de Jaén

  Plaza Jaén por la Paz s/n

  Telf.953 270202

- ✓ Estación de Ferrocarriles de Linares

  Estación Linares-Baeza s/n

  Telf.953 691843

Avión:

- ✓ Aeropuerto de Granada-Jaén

  Carretera de Málaga s/n, Chauchina (Granada)

  Telf.958 447179 / 958 245247

Taxis:

- ✓ Central de atención a la persona usuaria de Jaén

  Telf. 953 271010

- ✓ Paradas de taxis de Linares

  Cid Campeador Telf.953 692200

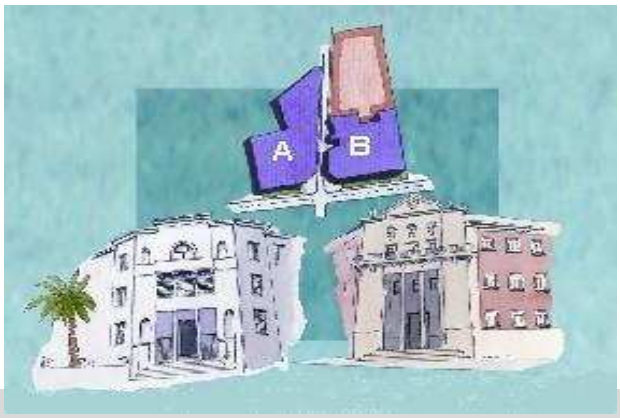
  Plaza de la Constitución Telf. 953 650233

  El Corte Inglés Telf. 953 650138

Las Conserjerías de los edificios gestionados por la Unidad permanecerán abiertas para la ***atención al público*** en horario ininterrumpido de **8 a 22 horas** de lunes a viernes.

PLANO DE SITUACIÓN DE LOS EDIFICIOS EN CAMPUS LAS LAGUNILLAS

PLANO DE SITUACIÓN DE LOS EDIFICIOS EN LINARES



VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

La relación de servicios prestados por la Unidad de Conserjerías y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

A. *Servicio de Información para la actividad académica y extraacadémica.*

1. Reducir al 1% el porcentaje total de quejas respecto de los errores en función de la información disponible.

B. *Servicio de Asesoramiento de carácter técnico en la preparación de actos.*

1. Compromiso de atención personalizada.

C. *Servicio de Acceso controlado a dependencias y edificios***.**

1. Satisfacción de la persona usuaria facilitando el acceso del formulario al 100% de los mismos.

D. *Servicio de Preparación y montaje de actos.*

1. Nos comprometemos a alcanzar un nivel del 90% de satisfacción de la persona usuaria respecto a la disponibilidad de los medios.

E. *Servicio de Recogida/distribución de correo.*

1. La correspondencia interna se distribuirá en un tiempo máximo de 12 horas laborables. Las salidas de correspondencia se pondrá a disposición del Servicio Estatal de Correos en 24 horas, en días laborables.

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 Conserjerías:

A.1. Porcentaje de quejas respecto de los errores de información.

B.1. Porcentaje de quejas recibidas respecto a la atención personalizada.

C.1. Porcentaje de clientes y personas usuarias con la accesibilidad al formulario.

D.1. Porcentaje de clientes y personas usuarias satisfechas con la disponibilidad de medios en la preparación de actos.

E.1. Tiempo trascurrido en relación con la entrega o recogida de correo.

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 reclamaciones por incumplimiento de los mismos 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 y demás mecanismos que hemos articulado para ello.

XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

Para incrementar la eficacia y la eficiencia de la Unidad de Conserjerías y fomentar la cultura de la calidad entre nuestro personal, nos comprometemos a prestar un mejor servicio al cliente, puesto que su satisfacción indicará el éxito de la gestión de la Unidad, y para que esto sea posible, nos comprometemos a:

- ✓ Utilizar con rigor y eficiencia los recursos, para cumplir los objetivos en plazo y con los niveles de calidad y rentabilidad exigidos, buscando la mejora permanente.
- ✓ Tratar con respeto, amabilidad y honestidad para que confíen en nuestra Unidad.
- ✓ Realizar nuestras tareas con habilidad, rigor y competencia.
- ✓ Comunicar de forma clara y concisa los servicios prestados.
- ✓ Atender de forma activa, equitativa y transparente sus sugerencias y quejas.
- ✓ Ser flexibles y abiertos a las nuevas ideas y tecnologías, manteniendo una actitud continua de aprendizaje.
- ✓ Respetar y cumplir las normas que se establezcan sobre prevención de riesgos y salud laboral, de conformidad con lo previsto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Suministrar lo acordado puntualmente para que puedan confiar en la Unidad y logren conseguir sus metas.
- ✓ Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios prestados, satisfaciendo plenamente las necesidades y expectativas del cliente, así como nuestra mayor responsabilidad y capacidad de rendición de cuentas ante la sociedad.

En cumplimiento de nuestra norma fundamental y en base a la ***Ley 51/2003***, de 2 diciembre, ***de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad***, la Unidad de Conserjerías se adhiere íntegramente al "*Plan de accesibilidad global de la UJA*".

En este sentido la Universidad, en su conjunto, asume un compromiso con la sociedad y considera que, además de un centro de excelencia académica e investigadora, debe impulsar las medidas necesarias que favorezcan la integración y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. Este plan de accesibilidad busca una Universidad que se defina como un entorno abierto, libre de barreras y accesible universalmente, donde se garanticen a todas las personas la igualdad en el acceso hacia cualquier espacio o entorno. En cumplimiento del Plan Integral de la Accesibilidad de la UJA, dispone de un Sistema de Información de Medios Accesibles **(SIGMA)**, este sistema permite, mediante su publicación en Internet (http://www.accesigma.com/), poner a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria, otra 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.

Igualmente la Unidad se adhiere al cumplimiento de la ***Ley Orgánica 3/2007***, de 22 de marzo, para la ***igualdad efectiva de mujeres y hombres***, porque resulta necesaria, en efecto, una acción normativa dirigida a combatir todas las manifestaciones aún subsistentes de discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo y a promover la igualdad real entre mujeres y hombres, con remoción de los obstáculos y estereotipos sociales que impiden alcanzarla. Esta exigencia se deriva de nuestro ordenamiento constitucional e integra un genuino derecho de las mujeres, pero es a la vez un elemento de enriquecimiento de la propia sociedad española, que contribuirá al desarrollo económico y al aumento del empleo.

El personal que presta servicios en la Unidad de Conserjerías, asume además 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. Así igualmente, 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

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.

En materia de prevención de riesgos laborales, la Universidad de Jaén mantiene un compromiso preventivo amparado tanto en la imposición legal del cumplimiento de la normativa en prevención de riesgos laborales como por la

elaboración del plan estratégico de la Universidad, donde se recoge el objetivo de establecer una política de salud y prevención de riesgos laborales.

La Universidad de Jaén suscribe los contenidos de la Agenda 21 de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo (CNUMAD) y con ello la responsabilidad de llevar a cabo la transmisión y expansión del conocimiento científico y tecnológico bajo los principios de solidaridad con todos los pueblos del mundo y sostenibilidad y legarlos a las generaciones futuras.

XII. OTROS DATOS DE INTERÉS

La Unidad de Conserjerías, a través de su titular (Jefe de Personal y Organización Docente) 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:

Servicio de Personal y Organización Docente.

Edificio Rectorado, Paraje las Lagunillas s/n. 23071

La Unidad de Conserjerías dispone en la página Web de la UJA, a través del Servicio de Personal y Organización Docente, de un enlace donde los usuarios y usuarias disponen de información propia de la Unidad: hhtp://www.ujaen.es/serv/servpod

En esta página encontramos, con carácter específico, en el apartado de **“Calidad”** información a la persona usuaria sobre el proceso de la calidad en el cual nos encontramos inmersos y donde se detallan los procesos y actividades que imperan en la Unidad, además de poder determinar el flujo de calidad que esta siguiendo esta Unidad dentro del proceso global en el que se encuentran los servicios respecto a la evaluación de calidad. También podemos encontrar el apartado de **“Instrucciones”** las normas que regulan el funcionamiento, con carácter interno, de la Unidad a través de las instrucciones y donde se determinan los criterios que caracterizan nuestras actuaciones frente a los usuarios y usuarias. En el apartado de **“Impresos”** se incluyen todas aquellas solicitudes disponibles para la persona usuaria relacionadas con las actividades de la Unidad desarrolla y que requieren de los mismos. El **“Directorio”** proporciona a la persona usuaria información sobre la ubicación del profesorado a tendiendo al edificio en los cuales se encuentran ubicados y proporcionando información sobre despachos y teléfonos. En el margen izquierdo podemos ver otros apartados que con carácter general informan a las personas usuarias sobre **“Procesos Selectivos”** tanto para promoción interna como de nuevo ingreso a nivel de Universidad, así como **“Normativa”** relacionada como propia de la Universidad y otra de carácter global referente los recursos humanos.

Esta carta ha sido desarrollada por un equipo perteneciente a la Unidad que con esfuerzo e ilusión ha pretendido expresar la actitud y buen hacer de un colectivo cuyo trabajo no es otro que servir a los usuarios y usuarias incrementando su grado de satisfacción respecto al servicio prestado, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo de la Unidad.

El equipo que ha hecho posible el desarrollo de este documento está compuesto por los/as siguientes miembros/as:

Albao Barriga, Isabel	***Técnica Auxiliar de Conserjerías***
Cañas Peinado, Gloria Teresa	***Encargada de Equipo de Conserjerías***
Cazalilla Cruz, Juan Carlos	***Encargado de Equipo de Conserjerías***
González Martínez, Susana	***Encargada de Equipo de Conserjerías***
Piedra Martínez, Felipe	**Responsable del Equipo. Encargado de Equipo**
Serrano Pérez, Pedro Manuel	**Jefe del Servicio de Personal**
Moreno Castro, Armando	**Gerente**

Fecha de la primera edición: Febrero 2008.