

6

BUZÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los ciudadanos y ciudadanas podrán ejercer el derecho a presentar quejas y reclamaciones y sugerencias orientadas a la mejora, eficiencia y calidad del servicio a través del Libro de Quejas y Sugerencias, localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén (edificio Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares o mediante el buzón de sugerencias de nuestra web:

<http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>

<http://www.ujaen.es/serv/serobras/sugerencias.htm>

Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas a la persona usuaria identificada en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

7

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios y usuarias de la Unidad Técnica que deseen presentar una queja por el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta o una sugerencia podrán presentarla a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a las direcciones de la unidad. <http://www.ujaen.es/serv/serobras/sugerencias.htm>.

La responsable de la Unidad contactará con las personas usuarias afectadas para expresar las disculpas pertinentes en el plazo máximo de 7 días naturales, así mismo el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato para establecer las medidas oportunas.

Las personas usuarias podrán participar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios: remisión de escritos, expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realizan, o personalmente en las dependencias de la Unidad Técnica.

Como órgano paritario y colegiado de participación en materia de prevención de riesgos laborales se dispone del Comité de Seguridad y Salud.

8

DIRECCIONES

Campus las Lagunillas. 23071 Jaén
Unidad Técnica. Edf. Rectorado (B1-104)
Taller de Mantenimiento. Edf. Bachiller Pérez de Moya (C2-913)
Almacén. Edificio de CC. Experimentales y de la Salud (B3-903)
Telf.: 953212283 Fax: 953212249
Email: nequipa@ujaen.es;

Prevención de Riesgos Laborales. Edf. Rectorado (B1-016)
Telf.: 953212054 Fax: 953212249
Email: prevencion@ujaen.es

E.P.S. de Linares. C/ Alfonso X el Sabio, 28. 23700 Linares. Taller de Mantenimiento (Dep. A-013-A)
Telf.: 953648524

ACCEDE A LA VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

Accede a la versión íntegra de la carta disponible en internet en formato electrónico en la dirección:

http://www.ujaen.es/serv/serobras/documentos/cs_UT.pdf

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Líneas transporte urbano municipal: 4, 7, 9, 12, 14 y 17.

Transporte propio o privado: acceso directo desde Autovía Granada-Almería-Málaga hacia carretera Torrequebradilla.

Entrada peatonal: Avenida de Ben Saprut.

Escuela Politécnica Superior de Linares:

Situación en zona céntrica de la ciudad de Linares (C/ Alfonso X el Sabio, 28), con líneas de autobuses urbanos nº 6 y 7 y paradas en las proximidades.

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario General de Atención al Público: De Lunes a Viernes, de 8:00 a 15:00 h. En horario de 15:00 a 22:00 h. existe un Servicio de Guardia en el taller de mantenimiento del Campus las Lagunillas.

Otros datos de interés: Mediante la página web de la Unidad Técnica: <http://www.ujaen.es/serv/serobras/> se pueden consultar las novedades y actualizaciones.

PLANO DE SITUACIÓN



UNIVERSIDAD DE JAÉN

UNIDAD TÉCNICA

SERVICIO DE OBRAS, MANTENIMIENTO Y VIGILANCIA DE LAS INSTALACIONES

DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Tu garantía de confianza

CARTA DE SERVICIOS

LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Con la presente Carta de Servicios se informa a las personas usuarias de sus derechos y mecanismos de participación en relación con los servicios universitarios y administrativos. Pero ante todo, expresa el compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad de la gestión y de la prestación de servicios. Compromiso que se concreta en los niveles de calidad publicados que han de ser perceptibles mediante su seguimiento para, en definitiva, garantizar la confianza de los usuarios y usuarias en el esfuerzo continuado de la Universidad por incrementar sus niveles de satisfacción.

1 MISIÓN DE LA UNIDAD

La Unidad Técnica tiene como misión el asesoramiento y trabajos técnicos para la construcción, conservación, reparación y adecuación de las infraestructuras de la Universidad de Jaén, así como la adopción de todas las medidas preventivas necesarias, para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.

2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

- ✓ Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte interesada.
- ✓ Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- ✓ Ser atendidos, si lo desean, de modo directo y personal.
- ✓ Ser auxiliados en la formulación de sus solicitudes.
- ✓ A ser informados sobre la disponibilidad de los espacios comunes que gestiona el servicio.
- ✓ A ser informados anticipadamente de aquellos trabajos programados que afecten al uso de edificios e instalaciones, y que puedan interferir en el desarrollo de sus actividades habituales.
- ✓ Recibir asesoramiento técnico.
- ✓ Disponer de un sistema de vigilancia de la salud específico y adecuado a su puesto de trabajo.

3 SERVICIOS PRESTADOS

La Unidad Técnica presta los siguientes servicios:

SERVICIO DE OBRAS

- ✓ Asesoramiento, equipamiento y trabajos técnicos para la construcción, reformas, adaptaciones y reparaciones de edificios e instalaciones existentes.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y VIGILANCIA DE LAS INSTALACIONES

- ✓ Asesoramiento y trabajos técnicos para la adecuación y nuevas implantaciones de instalaciones.
- ✓ Mantenimientos correctivo, preventivo y legislativo/normativo.
- ✓ Gestión de espacios y otros recursos.
- ✓ Coordinación y seguimiento de los servicios externos de Vigilancia y Limpieza.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- ✓ Asesoramiento técnico en prevención de riesgos laborales.
- ✓ Vigilancia de la salud.
- ✓ Gestión de residuos peligrosos



4 COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ✓ Realizar las visitas e inspecciones necesarias para la correcta ejecución de los procesos de obras.
- ✓ Informar de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días.
- ✓ Evaluar y realizar todos los avisos de incidencias en el plazo de 2 días laborales siguientes a la recepción de la solicitud, cuando la incidencia pueda ser resuelta en dicho plazo.
- ✓ Atender el mismo día de su recepción, todas las consultas y reservas relacionadas con: disponibilidad de espacios, vehículo adscrito, estado en que se encuentran las solicitudes y tramitación de llaves electrónicas de acceso a edificios.
- ✓ En los reconocimientos médicos, comunicar en un plazo no superior a 20 días desde la solicitud, la fecha de la analítica y durante la realización de la misma, facilitar la disponibilidad de fechas para la consulta médica.
- ✓ Planificar a principio de curso la retirada de los residuos peligrosos, realizándose, al menos, dos retiradas anuales, y notificarlo directamente a los Departamentos afectados, 15 días antes de la fecha prevista.
- ✓ Realizar la gestión del pedido de equipos de protección individual, material de botiquines y material ergonómico, en un plazo no superior a 3 días laborales desde de la recepción del mismo.
- ✓ Facilitar, a través de la página Web, la tramitación de los servicios que presta la Unidad mediante los formularios adecuados.

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN:
JUNIO DE 2009

5 INDICADORES DE CALIDAD

Con el objeto de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados, se establecen los siguientes indicadores de calidad de la Unidad Técnica:

- ✓ Número de visitas o inspecciones mensuales de control o supervisión en los procesos de obras.
- ✓ Porcentaje de actuaciones programadas, con interferencia en otras actividades, informadas con anticipación mínima de 7 días.
- ✓ Porcentaje de incidencias realizadas o evaluadas, en el plazo de 2 días.
- ✓ Número de quejas recibidas en relación al incumplimiento de la atención de toda solicitud y consulta relacionada con las disponibilidades de espacios gestionados y del vehículo adscrito, situación en que se encuentran las solicitudes presentadas y la gestión de llaves electrónicas.
- ✓ Número de incumplimientos en el plazo establecido para los reconocimientos médicos.
- ✓ Número de incumplimientos en el plazo de retirada de residuos peligrosos.
- ✓ Numero de incumplimientos en plazos de gestión de pedidos de equipos de protección, material de botiquines y material ergonómico.
- ✓ Porcentaje de servicios que puedan ser tramitados a través de los formularios disponibles en la página Web.

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

UNIDAD TÉCNICA