



UNIVERSIDAD DE JAÉN

UNIDAD TÉCNICA

SERVICIO DE OBRAS,
MANTENIMIENTO Y VIGILANCIA
DE LAS INSTALACIONES
DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Unidad Técnica

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD TÉCNICA

Junio 2009

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD TÉCNICA	8
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	12
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS	19
IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PESONAS USUARIAS	22
V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	23
VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	27
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO.....	30
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO	35
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	37
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	39
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES.....	40
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	42
XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS.....	44

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 de Jaén, 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 Obras, el Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones y Prevención de Riesgos Laborales, pretenden:

- 1) Facilitar a los usuarios y las 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 las usuarias incrementando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por el Servicio de Obras, el Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones y Prevención de Riesgos Laborales 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 de la unidad titular de la Carta de Servicios en el contexto de la Universidad de Jaén, se hará 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 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 tiene establecidos a disposición de los usuarios y las usuarias para hacer posible su participación y colaboración, especialmente, en los procesos de revisión y mejora.

Seguidamente se dedicará 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 detallará 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 incluirá las direcciones postales, telefónicas y telemáticas del Servicio de Obras, el Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones y Prevención de Riesgos Laborales, así como los horarios de atención al público y ubicación en el Campus y medios de acceso y transporte

Los tres siguientes apartados se incorporan dos 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 su cumplimiento. Por otro, las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación por los incumplimientos de dichos compromisos.

Para concluir, los siguientes apartados proporcionan información respecto a otras medidas adoptadas por la unidad para facilitar la prestación del servicio.

La parte más extensa estará dedicada a detallar los servicios ofertados, con indicación de sus características, de los compromisos de calidad que se asumen respecto de cada uno de ellos, de los medios que se arbitran para su control y de los esquemas que presiden los procesos de mejora continua.

Seguidamente se dedicará un apartado a explicitar la normativa más relevante aplicable a estos servicios, así como a las formas de participación que se institucionalizan para hacer posible la colaboración de todos los interesados en el trabajo de la organización.

Finalmente, se incluirán las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de las diferentes instancias del Centro, los medios de acceso y transporte recomendados y los órganos que se responsabilizan de esta Carta de Servicio.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD TÉCNICA

El Servicio de Obras, el Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones, y Prevención de Riesgos Laborales³, integrados en el Área de Gestión y Planificación Económica y Patrimonial, quedan agrupados bajo la denominación de “**Unidad Técnica**”. Nombre con el que comúnmente se les conoce en la Universidad de Jaén.

Por simplicidad y claridad expositiva adoptaremos, en lo que sigue, el nombre de *Unidad Técnica* para referirnos a los Servicios de la Universidad de Jaén descritos en el primer párrafo.

La *Unidad Técnica* depende orgánicamente de la Gerencia de la Universidad de Jaén, y funcionalmente del Vicerrectorado de Infraestructuras y Desarrollo de Campus. Su jefatura la ostentan, en sus áreas respectivas, el Jefe del Servicio de Obras y el Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones.

Tiene atribuidas, como detalla su **Misión**, las **funciones** de 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.

Para ello cuenta con personal cualificado, con dependencia orgánica de la Gerencia y funcional del Vicerrectorado de Infraestructura y Desarrollo de Campus, propiciando la mejor disponibilidad de las instalaciones, donde los miembros de la Comunidad Universitaria despliegan sus actividades de formación

³ El Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones, cuya denominación resulta de la Relación de Puestos de Trabajo del PAS Funcionario de la Universidad de Jaén, aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 2 de noviembre de 2006 (BOJA nº 227 de 23 de noviembre de 2006), aparece también denominado como Servicio de Obras, Mantenimiento y Prevención de Riesgos Laborales, en la Relación de Puestos de Trabajo del PAS Laboral de la Universidad de Jaén, aprobada por el Consejo de Gobierno el 19 de julio de 2005.

e investigación, con respeto al entorno que se pretende sea accesible, eficiente, saludable, seguro y sostenible, contribuyendo al progreso de la Sociedad.

La Unidad Técnica persigue, como recoge su **Visión**, la satisfacción de sus clientes internos y externos, con una gestión profesional, eficaz y eficiente.

Buscar la adaptación permanente para prestar el mejor servicio a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad.

Queremos una Unidad Técnica con tecnología punta y con personal altamente capacitado, incentivado e ilusionado con el desempeño de su trabajo.

La Unidad Técnica quiere contribuir a consolidar un alto nivel de calidad docente, investigadora e innovadora y de influencia en su entorno.

Una Unidad Técnica socialmente responsable, comprometida y contribuyendo al desarrollo.

Ser referente y soporte esencial en la Universidad de Jaén.



Las áreas que forman la Unidad Técnica y sus finalidades son las siguientes:

1) OBRAS.

Asesoramiento técnico, elaboración de memorias, informes, proyectos y la Dirección Técnica de las obras de la Universidad, así como de sus equipamientos iniciales. Documentos administrativos referentes a las mismas y la relación con proveedores.

2) MANTENIMIENTO.

Conservación y mantenimiento de los edificios y construcciones, así como de sus instalaciones. Asesoramiento técnico, elaboración de memorias, informes, proyectos y Dirección Técnica de instalaciones. Racionalización energética y relación con proveedores.

2.1 GESTIÓN DE ESPACIOS Y OTROS RECURSOS.

- a) Distribución del uso de los espacios comunes universitarios para actividades no docentes (interna y externamente).
- b) La gestión de vehículos adscritos al Vicerrectorado de Infraestructuras y Desarrollo de Campus.
- c) Gestión del almacén, apoyo a las actividades universitarias: para traslados, exposiciones, actos académicos,...

2.2 VIGILANCIA.

Coordinación y seguimiento del servicio externo de vigilancia.

2.3 LIMPIEZA

Coordinación y seguimiento del servicio externo de limpieza

3) PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

Realización de la actividad preventiva consistente en el diseño e implantación de las medidas preventivas necesarias para asegurar la salud y seguridad de los

trabajadores de la Universidad, incluyendo formación, primeros auxilios, evaluación de riesgos, medidas de emergencia y vigilancia de la salud.



II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

POR EL SERVICIO DE OBRAS

1. Asesoramiento y trabajos técnicos para la construcción de nuevos edificios.

2. Asesoramiento y trabajos técnicos para las reformas, adaptaciones y reparaciones de edificios e instalaciones.

2.1) Información de carácter técnico general para la toma de decisiones.

2.2) Asesoramiento en la selección de equipos redactores de los proyectos.

2.3) Coordinación y supervisión de los estudios y proyectos de obra.

2.4) Coordinación de la gestión urbanística.

2.5) Asesoramiento y colaboración técnica en los concursos de obras.

2.6) Dirección técnica de las obras.

2.7) Supervisión e Informe de la ejecución.

2.8) Participar en la recepción de obras y puesta en uso.

3. Equipamiento Inicial y la señalización de los edificios.

3.1) Información de carácter general para la toma de decisiones.

3.2) Estudios y Pliegos Técnicos.

3.3) Asesoramiento y colaboración técnica en los concursos de equipamiento.

3.4) Supervisión y coordinación de los trabajos.

3.5) Participación en la recepción y puesta en servicio.

3.6) Señalización y rotulación de Edificios y dependencias.

POR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y VIGILANCIA DE LAS INSTALACIONES

1. Asesoramiento y trabajos técnicos para la adecuación y nuevas implantaciones de instalaciones.

- 1.1) Información de carácter técnico, para la toma de decisiones.
- 1.2) Asesoramiento en la selección de equipos redactores de proyectos.
- 1.3) Coordinación de la gestión ante Organismos Oficiales.
- 1.4) Asesoramiento y colaboración técnica en los concursos y adjudicaciones.
- 1.5) Dirección técnica.
- 1.6) Supervisión e Informe.
- 1.7) Participar en la Recepción.

2. Mantenimiento correctivo

2.1) Consiste en la reparación de las averías e incidencias que ocasionalmente puedan presentarse en los edificios, sus instalaciones y en el mobiliario⁴. Una relación detalla, pero no exhaustiva, de los distintos servicios que prestamos, relacionados con el mantenimiento, sería:

Electricidad	Fontanería	Carpintería (metálica y en madera)
Albañilería (pequeñas reparaciones)	Climatización	Cerrajería
Cristales y persianas	Jardinería	Ascensores
Desinfección	Pinturas	Rotulaciones

Toda la Comunidad Universitaria puede solicitar la prestación de este servicio, aunque los estudiantes deben de canalizarla a través del Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Laboral. La solicitud deberá de realizarse usando el formulario que para tal fin se ubica en la web de la Unidad Técnica, en la dirección:

⁴ Excepto el equipamiento informático, de comunicaciones, los medios audiovisuales y aquél destinado exclusivamente a la Investigación, ya que ninguno de ellos se corresponde con nuestras funciones.

http://www.ujaen.es/serv/serobras/actuaciones/parte_mantenimiento.htm

Las averías urgentes que pudieran surgir fuera del horario de trabajo han de comunicarse a la empresa de vigilancia en el teléfono 953212500.

3. Mantenimiento preventivo

3.1) Actuaciones que se realizan periódicamente, bajo programación, en las Infraestructuras de la Universidad que, por ser determinantes en su funcionamiento, así lo hacen aconsejable.

Climatización	Electricidad	Centros de transformación (CT)
Ascensores	Grupos electrógenos	Grupos de presión
Sistemas de alimentación ininterrumpida (S.A.I.)	Sistemas de gestión de accesos, climatización y electricidad	Desinfecciones y revisiones de legionelosis
Gases de laboratorios	Sistemas de extinción de incendios	Gas natural
Sistemas anti-hurtos	Pararrayos	Otros

4. Mantenimiento legislativo/normativo

4.1) Actuaciones que se realizan dictadas por Reglamentaciones que afectan a:

Las instalaciones eléctricas de Baja y Media Tensión	Control de Legionelosis
Los Centros de Transformación	Rayos X
Ascensores	Instalaciones de Gases

5. Gestión de espacios y otros recursos.

5.1) Distribución del uso de los espacios comunes universitarios para actividades no docentes y anotación de la reserva. Entendemos por espacios comunes: las Salas de Juntas, los Salones de Grados y el Aula Magna. Toda la Comunidad Universitaria puede solicitar la prestación de este servicio, aunque los estudiantes deben de canalizarla a través del Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Laboral. La solicitud puede ser telefónica (9532122839) o mediante correo

electrónico (nequipa@ujaen.es). Toda la información relativa al uso de espacios comunes en la UJA está disponible en el sitio:

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

5.2) Gestión de los **vehículos** adscritos al Vicerrectorado de Infraestructuras y Desarrollo de Campus para prácticas fuera del aula y trabajos de campo por parte del profesorado.

5.3) Gestión del **almacén** general de la Universidad de Jaén.

5.4) **Apoyo** a distintas actividades universitarias:

- ✓ Exposiciones, actos académicos e institucionales.
- ✓ Traslados de bienes muebles, equipamiento y material, documentación oficial (siempre que no sean bienes inventariados, en cuyo caso el procedimiento se inicia en el Servicio de Contratación y Patrimonio).
- ✓ **Conductores** de los vehículos oficiales para los miembros del Equipo de Gobierno de la Universidad de Jaén.
- ✓ Tramitación de altas, bajas y modificaciones de las **llaves electrónicas** para el acceso a los edificios.
- ✓ Tramitación de **autorizaciones** para el acceso a los edificios fuera del horario laboral o para empresas.

6. Coordinación y seguimiento del servicio externo de Vigilancia

6.1) Comunicamos a la empresa de vigilancia las solicitudes de servicios extraordinarios, no sujetos a contrato, que nos dirigen los responsables de Centros, Servicios, Departamentos u Órganos de Gobierno, una vez autorizados por la Gerencia.

7. Coordinación y seguimiento del servicio externo de Limpieza

7.1) Comunicamos a la empresa de limpieza las solicitudes de servicios extraordinarios, no sujetos a contrato, que nos dirigen los responsables de

Centros, Servicios, Departamentos u Órganos de Gobierno, una vez autorizados por la Gerencia.

POR PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Asesoramiento técnico en prevención de riesgos laborales.

- 1.1) Evaluación de riesgos laborales y planificación de la actividad preventiva.
- 1.2) Diseño y/o impartición de la formación en prevención de riesgos laborales, de acuerdo con la planificación anual aprobada por el Comité de Seguridad y Salud.
- 1.3) Información y consulta a equipo de gobierno, trabajadores y representantes de la empresa en esta materia. Este servicio se prestará a demanda de los usuarios y usuarias, para lo cual sólo tienen que utilizar, alguno de los medios de comunicación establecidos.
- 1.4) Elaboración de planes de emergencia y planificación de los simulacros correspondientes. La realización de este servicio quedará registrada en la planificación anual aprobada por el Comité de Seguridad y Salud.
- 1.5) Selección y gestión de equipos de protección individual, botiquines y material ergonómico. Los usuarios y usuarias realizarán sus solicitudes haciendo uso de la actual hoja de “Relación de Necesidades”, debidamente remitida a este servicio. (Para más información sobre este servicio, consultar nuestra página Web, <http://www.ujaen.es/serv/serobras/SPRL/index.html>)
- 1.6) Investigación de incidentes y accidentes laborales.

2. Vigilancia de la salud.

- 2.1) Gestión de reconocimientos médicos (iniciales, periódicos y tras ausencia prolongada). Los reconocimientos médicos periódicos se realizarán de forma anual, de acuerdo con la planificación realizada en los meses de Febrero.
- 2.2) Gestión de campañas de promoción de salud (unidad de deshabituación tabáquica, vacunación gripe...), de acuerdo con la planificación anual aprobada por el Comité de Seguridad y Salud.

3. Gestión de residuos peligrosos

3.1) Asesoramiento en la identificación del residuo

3.2) Gestión de etiquetas y envases. Las personas usuarias deberán de realizar la correspondiente “Relación de Necesidades” y remitirla a este servicio.

3.3) Planificación de la recogida de residuos. Se realizan dos recogidas generales al año, y la recogida estará condicionada al cumplimiento del Procedimiento de Gestión de Residuos Peligrosos de la Universidad de Jaén (consultar en página Web).



7.2)

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos de los usuarios y usuarias

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el 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, y obtener copias de los documentos que consten en los expedientes que les conciernen.
- ✓ Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean parte interesada.
- ✓ Poder obtener copia sellada de los documentos originales presentados, y a la devolución de éstos cuando no obren en el procedimiento.
- ✓ No aportar documentos ya presentados y que se encuentren en poder de la administración actuante.
- ✓ 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.
- ✓ Formular cualquier alegación en la fase del procedimiento.
- ✓ Ser atendidos, si lo desean, de modo directo y personal.
- ✓ Ser auxiliados en la formulación de sus solicitudes.

- ✓ A formular iniciativas o sugerencias encaminadas a mejorar la calidad de los distintos servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga mayor grado de satisfacción de las personas usuarias en sus relaciones con la Unidad Técnica.
- ✓ Presentar y recibir resolución sobre cualquier sugerencia o queja.
- ✓ 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 en Prevención de Riesgos Laborales
- ✓ Disponer de la evaluación de riesgos de su puesto de trabajo y conocer los resultados
- ✓ Recibir información y formación específica sobre los riesgos de su puesto de trabajo y su prevención
- ✓ Disponer de un sistema de vigilancia de su salud específico y adecuado a su puesto de trabajo
- ✓ Conocer los resultados de la vigilancia de su salud personalmente, mediante informe confidencial
- ✓ Disponer de un Plan de Autoprotección en su centro de trabajo para una evacuación eficaz en caso de emergencia
- ✓ Demandar información, consulta y participación en relación con los riesgos derivados de su trabajo, las medidas y actividades de prevención y protección y la adopción de medidas de emergencia
- ✓ Recibir asesoramiento y asistencia técnica en relación con la gestión de residuos peligrosos.

Deberes de los usuarios y usuarias

Es deber de todas las personas usuarias respetar el patrimonio de la Universidad e igualmente hacer un correcto uso de sus instalaciones, bienes y recursos, como recogen los Estatutos de la Universidad de Jaén en sus artículos 95, 121 y 129.

Respecto a las obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales recogidos en el art. 29 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, corresponde a cada trabajador velar, según sus posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones del empresario.

IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias podrán colaborar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios:

- ✓ Mediante la formulación de quejas y sugerencias que deseen manifestar sobre el funcionamiento del servicio, y que serán incorporadas al Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad, conforme a lo previsto en esta Carta.
- ✓ Mediante los escritos que sobre cualquier materia que nos afecte y por cualquier medio, se envíen a esta Unidad Técnica.
- ✓ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen desde la Unidad Técnica.
- ✓ Personalmente en las dependencias de la Unidad Técnica. Edificio Rectorado, dependencia B1-104, o Escuela Politécnica Superior de Linares, Edificio A, dependencia A-013C.

Teléfonos de las direcciones indicadas, 953212283 (Jaén) y 953648524 (Linares).

En materia de prevención de riegos, la Universidad de Jaén cuenta con el Comité de Seguridad y Salud, constituido el día 2 de Septiembre de 1998, como órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa.

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

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

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades

BOE 24-12-01.

Modificada por:

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril. BOE 13-04-2007
- Real Decreto Ley 9/2005, de 6 de junio. BOE 7-06-2005

Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal

BOE 14.12.1999

Modificaciones introducidas por:

- Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social. BOE 31-12-2003

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

BOE 27-11-1992

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

BOE 10-11-1995

Modificada por:

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo. BOE 23-03-2007
- Ley 31/2006, de 18 de octubre. BOE 19-10-2006
- Ley 30/2005, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2006. BOE 30-12-2006
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre. BOE 13-12-2003
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto. BOE 08-08-2000
- Ley 39/1999, de 5 de noviembre. BOE 06-11-1999
- Ley 50/1998, de 30 de diciembre. BOE 31-12-1998

Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.

BOE 13-12-2003

Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

BOE 21.06.2000

Real Decreto Legislativo 1302/1986, de 28 de junio, de Evaluación de Impacto Ambiental y sus modificaciones posteriores

BOE 30-06-86

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 26/10/2001

Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

BOE 31-01-2004

Real Decreto 3099/1977 de 8 de Septiembre, Reglamento de seguridad para plantas e instalaciones frigoríficas y su Instrucciones Complementarias MI-IF aprobadas por Orden de 24 de enero de 1978 y sus posteriores modificaciones

Real Decreto 1751/1998 de 31 de julio, Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios (RITE) y sus instrucciones técnicas complementarias.

Modificaciones introducidas por:

- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

BOE 31/01/04

Real Decreto 1244/1979 de 4 de abril, Reglamento de aparatos a presión y sus instrucciones técnicas completarías.

Modificaciones introducidas por:

- RD 507/1982 de 15 de enero.
- RD 1504/1990 de 23 de noviembre.

Real Decreto 865/2003 de 4 de Julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.

BOE 18/07/03

Real Decreto 1942/1993 de 5 de noviembre, Seguridad Industrial por el que se aprueba el reglamento de instalaciones de protección contra incendios.

BOE 14/12/93

Desarrollado por:

- Orden de 16 de abril del 1998, seguridad industrial.- normas de procedimiento y desarrollo del real decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento de instalaciones de protección contra incendios y se revisa el anexo i y los apéndices del mismo.

Real Decreto 842/2002 de 2 de Agosto, Energía eléctrica. Se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión y sus Instrucciones técnicas complementarias.

BOE 18/09/02

Real Decreto 614/2001 de 8 de Junio, Riesgos laborales.- Sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.

BOE 21/06/01

Real Decreto 1215/1997 de 18 de julio sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.

Modificaciones introducidas por:

- Real Decreto 2177/2004 de 12 de Noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, en materia de trabajos temporales en altura.

BOE 13/11/04

Real Decreto 486/1997 de 14 de abril, disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Real Decreto 485/1997 de 14 de abril, disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.

Real Decreto 314/2006 de 17 de Marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.

BOE 21/06/01

Modificaciones introducidas por:

- Real Decreto - 1371/2007 - de 19 de Octubre, por el que se aprueba el documento básico «DB-HR Protección frente al ruido» del Código Técnico de la Edificación y se modifica el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.

Condiciones Acústicas en los edificios NBE-CA-88.

Normas UNE de aplicación

Resolución de 14 de junio de 2001 de la Secretaría General de Medio Ambiente, por la que se dispone la publicación del acuerdo de Consejo de Ministros, de 1 de junio de 2001, por la que se aprueba el Plan Nacional de Residuos de Construcción y Demolición

Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

BOJA nº 251, de 31/12/2003

Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía.

BOJA 12/12/2002

Estatutos de la Universidad de Jaén, aprobados por el Claustro Universitario 18.12.2002. Decreto 230/2003 de 29 de julio, por el que se aprueban los Estatutos.

BOJA nº 152 de 08/08/03

Decreto 287/2002 de 26 de noviembre, por el que se establecen medidas para el control y la vigilancia higiénico-sanitaria de instalaciones de riesgo en la transmisión de la legionelosis y se crea el Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas de Andalucía.

BOJA 07/12/02

Decreto 72/1992, de 5 de mayo, por el que se aprueban las normas técnicas para la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte en Andalucía.

BOJA nº 44, de 23/05/1992

Normativa de Ejecución Presupuestaria de la Universidad de Jaén.

Manual de Gastos de la Universidad de Jaén.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Jaén, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión nº 16, de 3 de marzo de 2005,

BO-UJA nº 48

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 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 mejora 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.

Los usuarios y usuarias de la Unidad Técnica que deseen presentar una queja o señalar 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:

1) Mediante los formularios que en soporte papel se encuentran disponibles 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.

2) 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/serobras/> .

3) Mediante cualquier escrito en el que la persona usuaria manifieste su deseo de interposición de una queja y se presente 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 Técnica 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 dirección de la unidad.

El compromiso de la Dirección de la Universidad de Jaén y de la Unidad 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 sugerencias 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 Técnica, 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

DIRECCIONES POSTALES Y TELEMÁTICAS. TELÉFONOS

UNIVERSIDAD DE JAÉN.
Paraje Las Lagunillas, s/n.
23071 JAEN.

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES.
C/ Alfonso X EL Sabio, n.º 28.
23700 LINARES (Jaén).

UNIDAD TÉCNICA. (Edificio Rectorado)
Paraje Las Lagunillas s/n.
23071 Jaén.
Teléfono. 953212283. Fax.953212249.
Web: <http://www.ujaen.es/serv/obras>
Correo-e: utobras@ujaen.es
utmante@ujaen.es

Servicio de Obras.

Jefe de Servicio D. José Navas Alba.
Edificio Rectorado.
Teléfono. 953212327.
jnalba@ujaen.es

Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones.

Jefe de Servicio D. Nemesio Martínez Mellado.
Edificio Rectorado.
Teléfono 953212306.
nmartine@ujaen.es

Prevención de Riesgos Laborales.

Técnico Superior Seguridad D. Jacinto Cantero Jiménez.
Teléfono 953212054.
jcantero@ujaen.es

Técnico Superior en Ergonomía y Psicología Aplicada D^a. Eva Fernández Serrano.
Teléfono 953213338
evaferna@ujaen.es

Unidad Administrativa.

Edificio Rectorado. (B1-104)
 Teléfono 951212283. Fax. 953212249.
nequipa@ujaen.es

Taller de mantenimiento en el Campus de las Lagunillas.

(Mañanas y tardes de lunes a viernes)
 Edificio Bachiller Pérez de Moya (C2) JAÉN
mantenimiento@ujaen.es
 Teléfono 953212168.

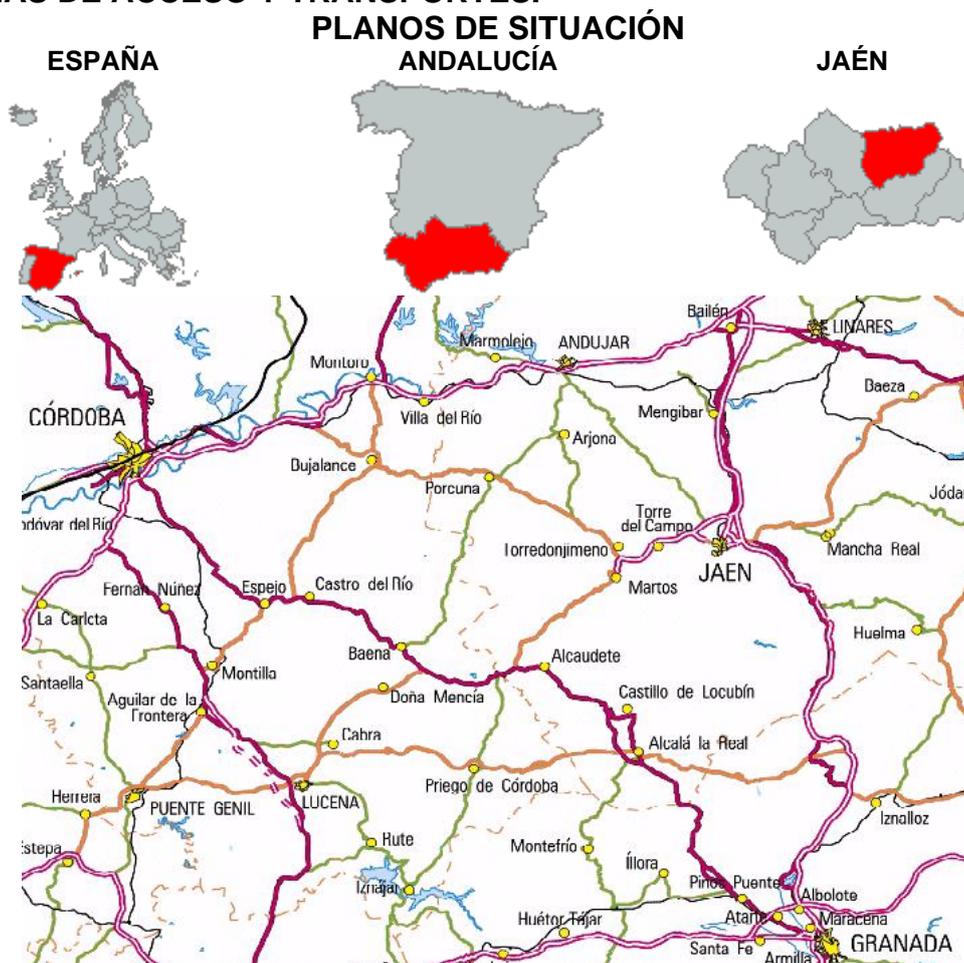
Taller de mantenimiento en el Campus de Linares.

(Mañanas de lunes a viernes).
 Escuela Politécnica Superior Edificio A.
 Alfonso X el Sabio, 28
 Teléfono 953648524.
 LINARES.

HORARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y USUARIAS:

Lunes a viernes 8:00-15:00 h.

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES.



ESTACIÓN DE RENFE.

Paseo de la Estación, s/n. (Jaén).
Teléfono: +34 902 240 202.

ESTACIÓN DE RENFE.

Linares- Baeza.
Plaza de las Palmeras, s/n.
Estación Linares-Baeza.
23490 Linares.

ESTACIÓN DE AUTOBUSES

Estación de Autobuses. Pza. Coca la Piñera. Jaén.
Teléfono +34 953 250106.

ESTACIÓN DE AUTOBUSES.

Avda. de San Sebastián, s/n.
23700 Linares.

AEROPUERTOS

Los más cercanos son los de Granada-Jaén, Federico García Lorca (100 Km.),
Málaga (200 Km.) y Madrid (350 Km.).

Campus de las Lagunillas:

En vehículo propio, accesos desde Ctra. de Torrequebradilla y Ctra.
Circunvalación a Granada. Parking de libre entrada para usuarios y usuarias.

Escuela Politécnica Superior de Linares.

Situación en zona céntrica de la ciudad de Linares, con líneas de autobuses
urbanos y paradas en las proximidades.

**DEPENDENCIAS DE LA UNIDAD TÉCNICA
EN EL CAMPUS DE LAS LAGUNILLAS - JAÉN**

- EDIFICIO B-1 - RECTORADO
- UNIDAD TÉCNICA - DEPENDENCIA B1-104
- COCHERA VEHÍCULOS OFICIALES - DEPENDENCIA 12000J
- EDIFICIO C-2 - BACHILLER PÉREZ DE MOYA
- MANTENIMIENTO - DEPENDENCIA C2-908
- EDIFICIO C-3 - CIENCIAS EXPERIMENTALES Y DE LA SALUD
- ALMACÉN Nº 1 - DEPENDENCIA B3-900F
- EDIFICIO A-3 - INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA
- ALMACÉN Nº 2 - DEPENDENCIA A3-923
- ALMACÉN Nº 3 - DEPENDENCIA A3-931
- CASETA VIGILANCIA



UNIVERSIDAD DE JAÉN

**CAMPUS DE LAS LAGUNILLAS Y
RECINTO DOMINGO "SAVIO"**

DEPENDENCIAS DE LA UNIDAD TÉCNICA

FECHA:
JAÉN - FEBRERO - 2,008
ESCALA:





UNIVERSIDAD DE JAÉN

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES

DEPENDENCIA DE LA UNIDAD TÉCNICA

FECHA:
JAÉN - FEBRERO - 2,008
ESCALA:

DEPENDENCIA DE MANTENIMIENTO
EN LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES

EDIFICIO A

MANTENIMIENTO - DEPENDENCIA A -103 - A



CAMPUS DE LINARES

EDIFICIO A
EDIFICIO B

VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

- 1) Garantía de que todos los informes, asesoramientos y trabajos, se realizarán en base a criterios técnicos y legales con el fin de asegurar la máxima fiabilidad de los mismos.
- 2) Todas las actuaciones encaminadas al control y supervisión del proceso de obras, irán avaladas por las visitas e inspecciones necesarias para lograr su correcta ejecución (entre 1 y 4 visitas mensuales, según tipo de sub-proceso).
- 3) Se informará de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en el desarrollo de la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días.
- 4) Todos los avisos de incidencias serán evaluados y realizados en el plazo de los 2 días laborables siguientes a la recepción de la solicitud, siempre que la incidencia pueda ser técnicamente resuelta en dicho plazo.
- 5) Serán atendidas, el mismo día de su recepción, todas las consultas y reservas relacionadas con la gestión de espacios y recursos, siempre que estas se adapten a los procedimientos establecidos, sobre:
 - Disponibilidad de los espacios gestionados.
 - Disponibilidad del vehículo adscrito al Vicerrectorado de Equipamiento y Desarrollo de Campus.
 - El estado en que se encuentra la tramitación de las solicitudes presentadas a la Unidad Técnica
 - Gestión de llaves electrónicas para acceso a los edificios.

6) Notificar todas las actividades de vigilancia de la salud, al personal de la Universidad afectado, utilizando el medio que garantice su máxima difusión.

7) Una vez comunicada la puesta en marcha de los reconocimientos médicos, en un plazo no superior a 20 días se notificará la fecha de la analítica, y durante la realización de la misma, se facilitará la disponibilidad de fechas para la consulta médica.

8) Alcanzar un grado de utilidad superior al 75% en toda la formación impartida en prevención de riesgos laborales.

9) La retirada de los residuos peligrosos se planificará a principio de curso, realizándose, al menos, dos retiradas anuales. Esta planificación será debidamente publicada en nuestra página Web:

(<http://www.ujaen.es/serv/serobras/SPRL/seguridad.html>), realizándose una notificación directa a los Departamentos afectados, 15 días antes de la fecha prevista para la retirada.

10) Garantía de la existencia en el almacén de contenedores para los residuos peligrosos.

11) La gestión del pedido de equipos de protección individual, material de botiquines y material ergonómico, se realizará en un plazo no superior a 3 días laborables desde de la recepción del mismo.

COMPROMISO COMÚN A TODAS LAS ÁREAS DE LA UNIDAD TÉCNICA

12) Facilitar, a través de la página Web, la tramitación de los servicios que presta la Unidad mediante los formularios adecuados.

IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A fin de 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 Técnica:

I1.1: Número de quejas recibidas en relación a la omisión de criterios técnicos y legales en la elaboración de los informes y asesoramientos.

I2.1: Número de visitas o inspecciones mensuales de control y supervisión, por proceso.

I3.1: Porcentaje de actuaciones programadas, con interferencia en el normal desarrollo de la actividad, informadas a la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días.

I4.1: Número de quejas recibidas en relación al incumplimiento del plazo establecido de 2 días para la evaluación y realización de los avisos de incidencias.

I4.2: Porcentaje de incidencias realizadas o evaluadas, en el plazo establecido de 2 días.

I5.1: Número de quejas recibidas en relación al incumplimiento de la atención a toda solicitud y consulta relacionada con la disponibilidad de espacios gestionados por el servicio.

I5.2: Número de quejas recibidas en relación al incumplimiento de la atención a toda solicitud y consulta relacionada con la disponibilidad del vehículo, gestionado por el servicio.

15.3: Número de quejas recibidas en relación al incumplimiento de la atención a las consultas planteadas sobre la situación en que se encuentran la tramitación de las solicitudes presentadas.

15.4: Número de quejas recibidas en relación al incumplimiento de la atención a toda solicitud y consulta relacionada con la gestión de llaves electrónicas para acceso a los edificios.

16.1: Número de quejas recibidas en relación a la falta de información sobre la puesta en marcha de actividades en vigilancia de la salud.

17.1: Número de incumplimientos en el plazo establecido para los reconocimientos médicos.

18.1: Porcentaje obtenido en el apartado de utilidad del cuestionario de evaluación de la actividad formativa de la impartida en relación a la prevención de riesgos laborales

19.1: Número de incumplimientos en el plazo establecido para la retirada de los residuos peligrosos.

110.1: Número de rupturas en los stocks de envases de residuos peligrosos.

111.1: Numero de incumplimientos en los plazos de gestión de pedidos de equipos de protección, material de botiquines y material ergonómico.

112.1: Porcentaje de servicios que puedan ser tramitados a través de los formularios disponibles en la página Web.

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, los responsables de la Unidad enviarán a la persona usuaria una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la unidad responsable de la Carta de Servicios a través del libro de Quejas y Sugerencias, tal como se ha explicado en el apartado VI de la Carta.

XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

En la Unidad Técnica existen otros aspectos facilitadores de la atención a la persona usuaria, los cuales son no sólo unas reglas de atención y un sustrato jurídico (artículo 35 de la ley 30/1992), sino también un compromiso ético de actuación de los empleados públicos de esta Unidad.

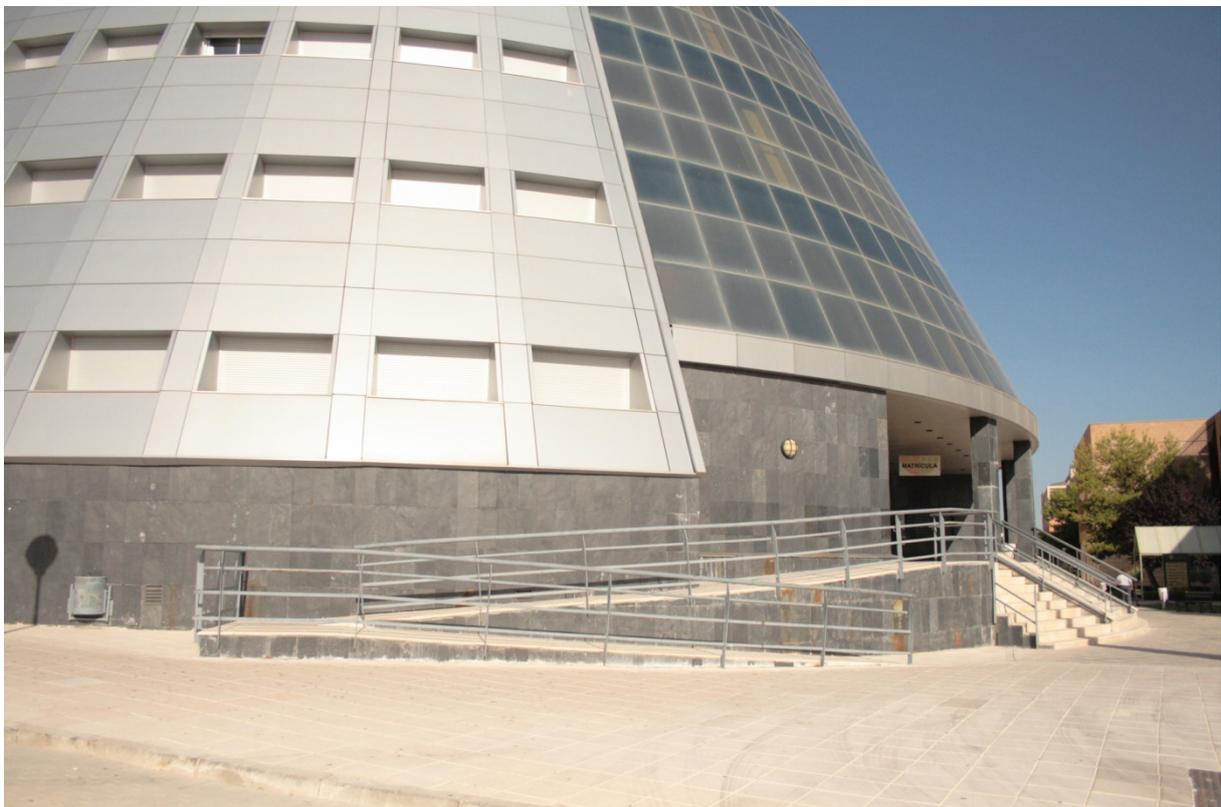
1. Reglas de atención al público. En cada una de las modalidades de atención al público, los empleados públicos se guiarán por las siguientes reglas de actuación con los usuarios y usuarias:

1. Se identificarán adecuadamente
2. Escucharán y atenderán activamente al público.
3. Utilizarán un lenguaje comprensible para el ciudadano.
4. Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
5. Preguntarán al interesado si ha obtenido lo que deseaba.
6. Le despedirán con amabilidad.

2. Compromiso ético de actuación de los trabajadores. El personal que presta servicios en la Unidad Técnica 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 las personas usuarias sean tratadas con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad. Tras la publicación y presentación del Plan Integral de la Accesibilidad de la UJA, la Universidad cuenta con el Sistema de Información de Medios Accesibles (SIGMA). El sistema permite, mediante su publicación en Internet (<http://accesigma.com>), poner a disposición de todos los miembros de la Comunidad, y 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.



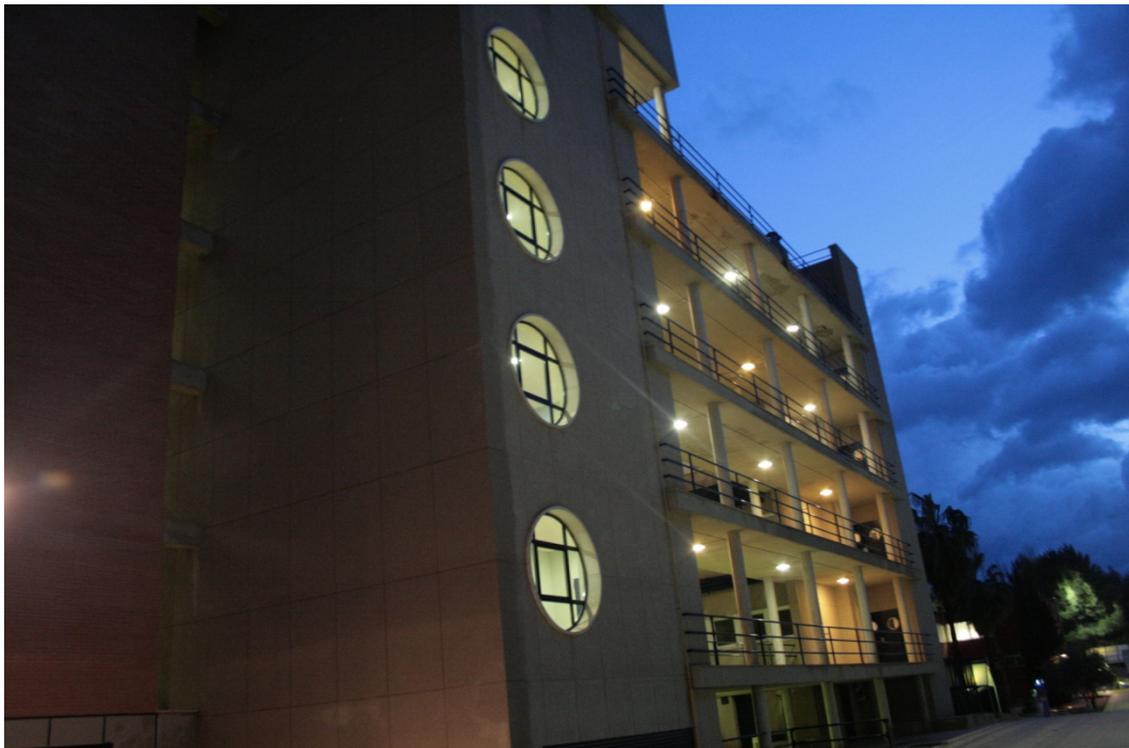
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La Unidad Técnica 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 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 aceptados.

Respecto al medioambiente y prevención de riesgos, la Unidad Técnica se compromete a disponer de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad que se adopten por la Universidad de Jaén.

Como iniciativa, desde el compromiso de la Unidad Técnica con la calidad medioambiental y el desarrollo sostenible, venimos realizando controles de los consumos de recursos energéticos y del agua, tabulados en series temporales, nos ofrecen información valiosa sobre las medidas de ahorro que progresivamente la Universidad de Jaén ha ido implantando y sobre las que en un futuro puedan diseñarse.



XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS

La Unidad Técnica, a través de sus titulares, el Jefe del Servicio de Obras y el Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

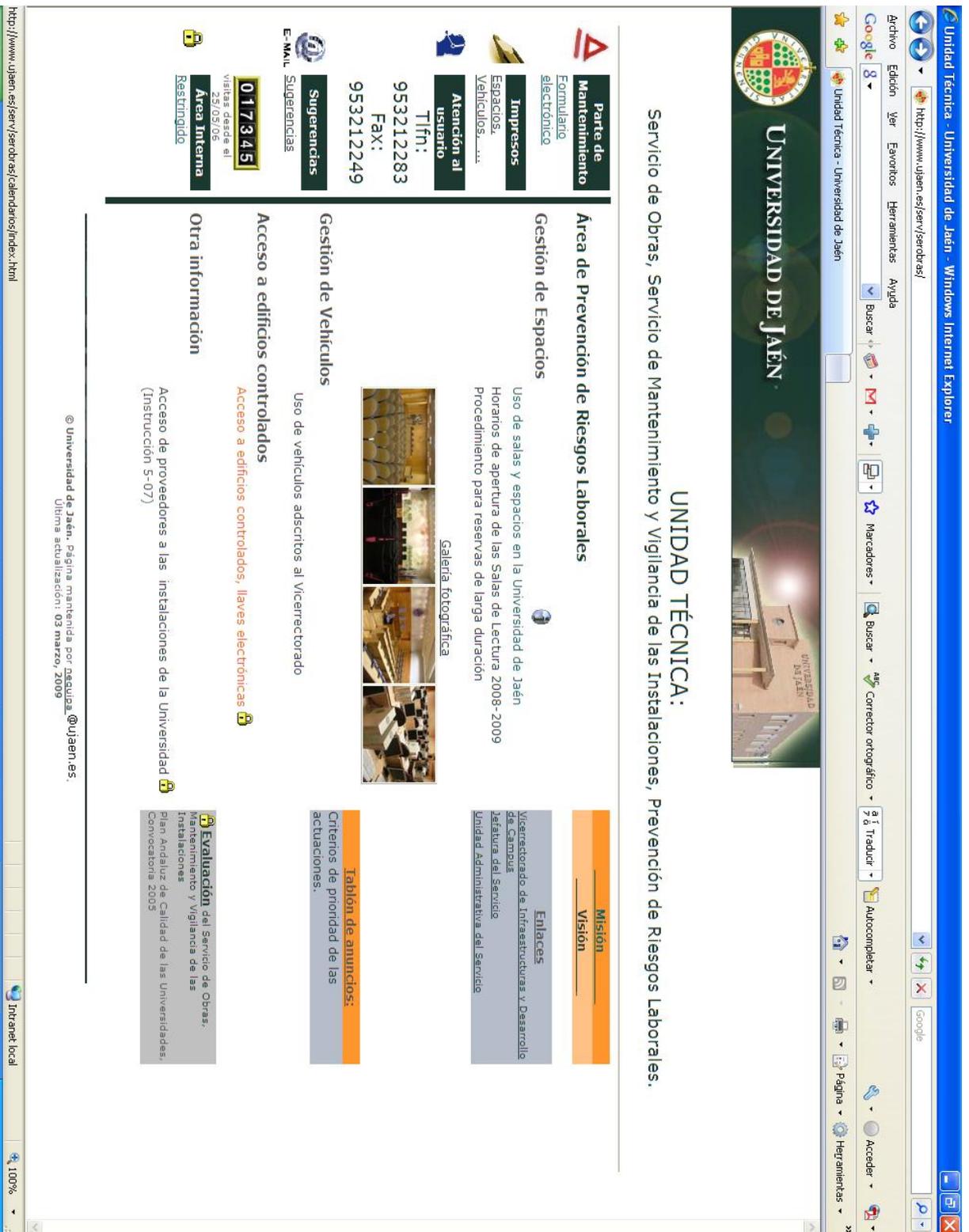
Su dirección central es la siguiente:

UNIDAD TÉCNICA
Edificio Rectorado (B1)
Dependencia B1-104
Paraje de las Lagunillas s/n
23071 Jaén

Esta Carta de Servicios ha sido elaborada por el siguiente equipo de personas, todos ellos trabajadores de la Unidad Técnica:

Nemesio Martínez Mellado
José Navas Alba
Eva Fernández Serrano
Jacinto Cantero Jiménez
Vicente Milla López
José Miguel Estepa Álvarez
Juan Miguel Cruz Lendínez

En la página Web del Servicio, <http://www.ujaen.es/serv/serobras/> , y en la página web del Área de Prevención de Riesgos Laborales, <http://www.ujaen.es/serv/serobras/SPRL/> , pueden encontrar las cuestiones de interés, que afecten al funcionamiento diario, así como la disponibilidad en la misma de los partes de necesidades y otros formularios para la petición de servicios.



Unidad Técnica - Universidad de Jaén - Windows Internet Explorer

http://www.ujaen.es/serv/serobras/

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Google g Buscar

Unidad Técnica - Universidad de Jaén

UNIVERSIDAD DE JAÉN

UNIDAD TÉCNICA:

Servicio de Obras, Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones, Prevención de Riesgos Laborales.

Parte de Mantenimiento
Formulario electrónico

Impresos
Espacios,
Vehículos,.....

Atención al usuario
Tlfn:
953212283
Fax:
953212249

Sugerencias
E-MAIL

0173451
Vistas desde el 25/03/09

Área Interna Restringido

Área de Prevención de Riesgos Laborales

Gestión de Espacios
Globe icon

Uso de salas y espacios en la Universidad de Jaén
Horarios de apertura de las Salas de Lectura 2008-2009
Procedimiento para reservas de larga duración

Galería fotográfica


Misión
Visión

Enlaces
Vicerrectorado de Infraestructuras y Desarrollo de Campus
Jefatura Del Servicio
Unidad Administrativa del Servicio

Gestión de Vehículos
Uso de vehículos adscritos al Vicerrectorado

Acceso a edificios controlados
Acceso a edificios controlados, llaves electrónicas

Otra información
Acceso de proveedores a las instalaciones de la Universidad (Instrucción 5-07)

Tablón de anuncios:
Criterios de prioridad de las actuaciones.

Evaluación del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones
Plan Andaluz de Calidad de las Universidades, Convocatoria 2009

© Universidad de Jaén. Pagina mantenida por naauija@ujaen.es.
Ultima actualización: 03 marzo, 2009

http://www.ujaen.es/serv/serobras/calendarios/index.html

Intranet local

100%



Fecha de la primera edición: junio de 2009.