

## 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/unidad/utlab>

Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas al usuario identificado 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 de la Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación 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/unidad/utlab>

El responsable de la Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación, contactará con los usuarios afectados 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.

Los usuarios/as podrán participar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios: Encuesta Post-Servicio, encuesta de Satisfacción de Usuarios, Buzón de Sugerencias de la Unidad:

[sugerenciasutlab@ujaen.es](mailto:sugerenciasutlab@ujaen.es)

## 8 DIRECCIONES

Campus Las Lagunillas, s/n. Edificio A3, B1, B2.  
23071. Jaén. Coordinación en A3 169  
+34 953212896 / Fax: +34 953212472

Dirección correo electrónico:  
Coordinador: [mjaenes@ujaen.es](mailto:mjaenes@ujaen.es)  
Sugerencias: [sugerenciasutlab@ujaen.es](mailto:sugerenciasutlab@ujaen.es)  
Información General: [info-utlab@ujaen.es](mailto:info-utlab@ujaen.es)

## 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/unidad/utlab/gestiondocumental.html>

## PLANO DE SITUACIÓN



## FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Campus Las Lagunillas (Jaén). 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. Jaén

Campus Linares (Linares). Líneas transporte urbano municipal: 6 y 7. Transporte propio o privado: Calle Alfonso X el Sabio N° 28. Linares –Jaén-

## HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario de Atención al Público: La UTLA tiene establecido su horario de atención a usuarios-clientes con carácter general (8:00 a 22:00 Horas en periodos de Prácticas Docentes), con el fin de atender y respetar el compromiso de servicio público que esta unidad plantea en su misión.



UNIVERSIDAD DE JAÉN

UNIDAD DE  
TÉCNICOS  
DE DEPARTAMENTOS,  
CENTROS E INSTITUTOS  
DE INVESTIVACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Tu garantía de confianza

## 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

Apoyo técnico y cualificado a la docencia e investigación en el ámbito de nuestras competencias para contribuir a la mejora continua de la calidad en la Universidad de Jaén.

### 2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

Además de los derechos establecidos con carácter general por el ordenamiento jurídico, destacamos en la siguiente relación los derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios prestados:

- ✓ Disponer y utilizar los servicios prestados por la Unidad, en las condiciones de calidad comprometidas de eficacia, agilidad y calidad.
- ✓ Ser atendidos por el personal de forma correcta y respetuosa.
- ✓ A la información sobre aquellos extremos sobre los cuales se tenga un interés directo y sean competencia del servicio, recibiendo una información personalizada y adaptada.
- ✓ A participar en los procesos de evaluación y mejora de la calidad de los servicios que existen.
- ✓ A presentar las quejas y sugerencias que estimen oportunas, siendo estas atendidas de forma correcta.
- ✓ A una buena organización y disposición de los medios existentes para el cumplimiento de las funciones docentes o investigadoras.
- ✓ Cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas.

### 3 SERVICIOS PRESTADOS

La Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación, presta los siguientes servicios:

- ✓ **Mantenimiento Preventivo** programado del instrumental y material del laboratorio con el objeto de prevenir y facilitar el uso u conservación del mismo.
- ✓ **Calibración** del instrumental del laboratorio, con el objeto de garantizar el correcto funcionamiento y la bondad en la toma de datos.
- ✓ **Mantenimiento Correctivo** del instrumental de laboratorio.
- ✓ **Asesoramiento Técnico** sobre cuestiones referentes al instrumental o a los procedimientos del laboratorio. La prestación de este servicio apoya la toma de decisiones para la adquisición de nuevo instrumental y promueve la correcta y homogénea utilización de los instrumentos del laboratorio.
- ✓ **Control de instrumentación** del laboratorio para facilitar y propiciar la gestión y buen aprovechamiento del mismo, su control y localización.
- ✓ **Gestión de Infraestructuras** que optimice el uso, control de ocupación y disponibilidad de los laboratorios y espacios de investigación.
- ✓ **Apoyo Técnico a Prácticas Docentes:** Preparación de los materiales e instrumentos necesarios para la correcta realización de prácticas docentes en los laboratorios. La prestación de este servicio permite que exista un apoyo cualificado por parte del técnico facilitando el desarrollo de la práctica que imparte el docente y una eficacia mayor, en el desarrollo de prácticas docentes y facilita la disponibilidad de los recursos necesarios.
- ✓ **Apoyo Técnico a Investigación:** Preparación de los materiales e instrumentos necesarios para la correcta realización de de ensayos de investigación del PDI en laboratorios. La prestación de este servicio permite que exista un apoyo cualificado por parte del técnico facilitando el desarrollo de la investigación que se realiza y facilita la disponibilidad de los recursos necesarios.

### 4 COMPROMISO DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

La relación de servicios prestados por la por la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación (UTLAB) y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos reflejados a continuación:

- ✓ **Compromiso Servicio Mantenimiento Preventivo.** Impulsar la realización de un estudio para la elaboración del programa de mantenimiento preventivo adaptado.
- ✓ **Compromiso Servicio Mantenimiento Correctivo.** Que el 85% de clientes expresen satisfacción respecto al servicio de mantenimiento correctivo y este se aprecie ejecutado con seguridad, acierto y precisión.
- ✓ **Compromiso Servicio Calibración.** Ejecución de acuerdo a los manuales específicos y normativa vigente.
- ✓ **Compromiso Servicio Asesoramiento técnico.** 85% de satisfacción en el trato recibido por el cliente.
- ✓ **Compromiso Servicio Control de Stock.** Estudio de necesidades relativas a la gestión del control de los recursos con seguridad y fiabilidad.
- ✓ **Compromiso Servicio Gestión de Infraestructuras.** Información y/o reserva de las disponibilidades, en un plazo de 4 día hábiles.
- ✓ **Compromiso Servicio Apoyo Técnico a Prácticas Docentes.** Preparación del laboratorio con fiabilidad y seguridad.
- ✓ **Compromiso Servicio Apoyo Técnico a Grupos de Investigación y otros Grupos de Interés.** Impulsar la participación de los miembros de la Unidad en Grupos de Investigación.

### 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 de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación:

- ✓ Existencia del Informe de resultados del estudio a fecha de 28 de Febrero de 2010.
- ✓ % de satisfacción relativas a la ejecución del mantenimiento correctivo.
- ✓ Número de quejas relativas a la ejecución de la calibración.
- ✓ % de satisfacción relativas al trato recibido en la ejecución del Asesoramiento técnico.
- ✓ Existencia de un informe de resultados del estudio a fecha de 28 de Febrero de 2010.
- ✓ Número de quejas relativas al compromiso indicado.
- ✓ Número de quejas relativas a la preparación del laboratorio.
- ✓ Tabla resumen de evolución anual de miembros de la UTLAB que forman parte de grupos de investigación de la UJA.

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

UNIDAD DE TÉCNICOS DE DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN: JUNIO DE 2009

