

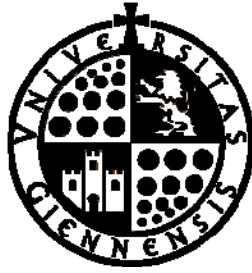


UNIVERSIDAD DE JAÉN

UNIDAD DE
**TÉCNICOS DE
LABORATORIO DE
DEPARTAMENTOS,
CENTRO E INSTITUTOS
DE INVESTIGACIÓN**
DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación

CARTA DE SERVICIOS
DE LA
UNIDAD DE TÉCNICOS DE
DEPARTAMENTOS, CENTRO E
INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN

Junio 2009

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD DE TÉCNICOS DE DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN.....	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	19
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER A LA UNIDAD	22
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO	39
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	40
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	41
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES.....	42
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	44
XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS.....	45



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) 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.

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 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 la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación pretende:

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación 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 Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación titular de la Carta de Servicios, se hace 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 especifica la relación de derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación, tiene establecidos a disposición de las personas 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 Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de



Investigación, 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 incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta.

Para concluir, los siguientes apartados proporcionan información respecto aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos adoptados por la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación, 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 Carta de Servicios de la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación fue aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión de 28 de Julio de 2009.



I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA UNIDAD DE TÉCNICOS DE DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN

La Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación de la Universidad de Jaén, está formada por el conjunto del Personal Técnico que desempeña la labor de Apoyo Técnico a la Docencia, Investigación y de Gestión de recursos en los distintos Departamentos, Centros e Institutos de investigación de la Universidad de Jaén, conforme a lo descrito en la RPT.

La Unidad responsable de la elaboración de esta Carta de Servicios es la misma Unidad de Técnicos de Laboratorios de Centros Departamentos e Institutos de Investigación, con la estructura de responsabilidad descrita por la Universidad de Jaén, que se encargará del seguimiento y gestión de esta Carta de Servicios.

La Universidad de Jaén, tiene los servicios estructurados en, Servicios Administrativos, de Apoyo a la Docencia, Investigación y Gestión y Servicios de Atención a la Comunidad Universitaria, en los que de forma explícita esta Unidad no está encuadrada, siendo una Unidad caracterizada por su dependencia orgánica directa de la Gerencia y funcional de los distintos Directores de los Departamentos con personal de esta Unidad adscrito.

La RPT de PAS laboral de 2009, actualmente vigente, organiza el Personal de Administración y Servicios Laboral en cinco apartados generales:

- A) Apoyo a Órganos de Gobierno.
- B) Área de Gestión y Planificación Académica y de la Investigación.
- C) Área de Gestión y Planificación de Recursos Humanos.
- D) Área de Gestión y Planificación Económica y Patrimonial.

E) Área de Apoyo a la Comunidad Universitaria.

El personal que conforma esta Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación está encuadrado en el Área (B) de Gestión y Planificación Académica y de la Investigación, en los apartados (B04) de Institutos y Centros de Investigación y (B05) Unidades Departamentales. Es una Unidad, creada “ad hoc” para el cumplimiento del Acuerdo para la percepción de Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas Andaluzas.

Por la situación descrita, con dependencia orgánica y funcional de Gerencia y Directores de Departamento respectivamente, esta Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación, inicia su andadura en materia de Carta de Servicios con la referencia de que el Nivel de Dirección y/o Liderazgo recae sobre la Gerencia y Directores de Departamentos, sin olvidar que los trabajos de documentación, gestión y seguimiento se están realizando, con la asunción por parte de la Unidad de una figura de responsable, y distintos grupos de trabajo.

Para describir los fines que desempeña la Unidad y conscientes de estar en un proceso de continua revisión, esta Unidad ha descrito su misión como la de “un grupo de técnicos con vocación de servicio público que da apoyo cualificado a la Docencia y a la Investigación, en el ámbito de nuestras competencias, para contribuir con Eficiencia, Dinamismo, Flexibilidad y Compromiso con nuestro entorno en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y en un proceso de mejora continua de la Calidad en la Universidad de Jaén”.

Quedando todos los miembros de la Unidad en el compromiso y aspiración descrito en la Visión para la UTLA de “ser Referente para la Comunidad Universitaria en el Apoyo Técnico a la Docencia e Investigación, participando de



la Misión de la Universidad de Jaén, mediante un proceso de Mejora Continua para la Consecución de la Excelencia.”



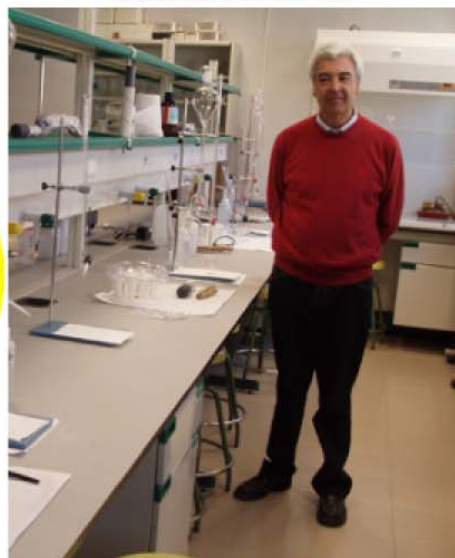
Laboratorio A2-023



Laboratorio B3-307



Laboratorio A2-022



Laboratorio A2 218



Laboratorio A3-045



Laboratorio A3-369



II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Mantenimiento Preventivo (MP):

Realización de un mantenimiento preventivo programado del instrumental y material del laboratorio susceptible del mismo. La correcta prestación de este servicio previene posibles problemas en este instrumental y facilita una mejora del mantenimiento y conservación del mismo. El proveedor es el técnico de laboratorio y el cliente cualquier persona usuaria del mismo: profesores, alumnos y otros grupos de interés. En caso necesario podrá ser derivado al servicio técnico oficial del equipo a mantener.

Requisitos: conocimiento y manejo del instrumental y material de laboratorio susceptible del mismo.

Calibración (CAL):

Realización de una calibración del instrumental del laboratorio susceptible del mismo para la puesta a punto del material. La correcta prestación de este servicio previene la aparición de posibles problemas en el instrumental, garantiza el correcto funcionamiento y la bondad en la toma de datos y facilita la conservación del mismo. El proveedor es el técnico de laboratorio y el cliente cualquier persona usuaria del mismo: profesores, alumnos y otros grupos de interés. En caso necesario podrá ser derivado al servicio técnico oficial del equipo a calibrar.

Requisitos: conocimiento y manejo del instrumental y material de laboratorio susceptible del mismo.



Mantenimiento Correctivo (MC):

Realización de un mantenimiento correctivo o reparación del instrumental o material del laboratorio tras la aparición de un problema de funcionamiento. La correcta prestación de este servicio provoca que el instrumental vuelva a estar operativo para su uso en el laboratorio de forma que se garantice su correcto funcionamiento. El proveedor es el técnico de laboratorio y el cliente cualquier usuario o usuaria del laboratorio: profesores, alumnos y otros grupos de interés. En caso necesario podrá ser derivado al servicio técnico oficial del equipo a reparar.

Requisitos: conocimiento y manejo del instrumental y material de laboratorio susceptible del mismo.

Asesoramiento Técnico (AT):

Realización de un asesoramiento técnico tras la solicitud realizada por el cliente en el que se informe 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. El proveedor es el técnico de laboratorio apoyándose en instrucciones técnicas y bases de datos y el cliente cualquier usuario o usuaria del laboratorio: profesores, alumnos y otros grupos de interés.

Requisitos: conocimiento y manejo del instrumental y material de laboratorio susceptible del mismo.



Control de Stock (CSK):

Realización de un control de los materiales e instrumentos del laboratorio de forma que se facilite la gestión de los mismos. La prestación de este servicio permite que exista una buena gestión del material utilizado en laboratorios, justifica la adquisición de nuevo instrumental o material, permite un buen aprovechamiento del mismo y facilita su control y localización. El servicio incluye la gestión de entradas y salidas del instrumental del laboratorio. El proveedor es el técnico de laboratorio apoyándose en una base de datos de control de stock y el cliente cualquier usuario o usuaria del laboratorio: profesores, alumnos y otros grupos de interés.

Requisitos: configuración y mantenimiento de una base de datos con entrada y salida.

Gestión de Infraestructuras (GINF):

Realización de un control de las infraestructuras de los laboratorios de forma que se permita la gestión de los mismos. La prestación de este servicio permite que exista un control de ocupación y disponibilidad de los laboratorios de forma que se pueda realizar reservas de estos espacios para actividades no programadas. El proveedor es el técnico de laboratorio apoyándose en una base de datos de control de infraestructuras y el cliente cualquier usuario o usuaria del laboratorio: profesores, alumnos y otros grupos de interés.

Requisitos legales: Modelo de Racionalización y Gestión de espacios de la Universidad de Jaén, aprobado en sesión nº 19 de Consejo de Gobierno celebrado el 30 de mayo de 2005.



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. El proveedor es el técnico de laboratorio y los clientes los profesores de las prácticas y los alumnos que las reciben.

Requisito: Cualificación del técnico para un mejor desarrollo de la actividad.

Apoyo Técnico a Investigación:

Preparación de los materiales e instrumentos necesarios para la correcta realización 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. El proveedor es el técnico de laboratorio y los clientes el PDI de los departamentos y centros de la Universidad de Jaén.

Apoyo a Otros Grupos de Interés:

Preparación de los materiales e instrumentos necesarios para la correcta realización y colaboración de ensayos de investigación. 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. El proveedor es el técnico de laboratorio y los clientes los investigadores y otros grupos de interés distintos al PDI de la Universidad de Jaén.



III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS 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 y usuarias en relación con los servicios prestados:

- ✓ Eficacia, agilidad y calidad en la prestación de los servicios. (Art.129b. del Decreto 230/2003 de 29 de julio por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Jaén)
- ✓ A la información sobre aquellos extremos sobre los cuales se tenga un interés directo y sean competencia del servicio (Art. 94 d. del Decreto 230/2003 de 29 de julio por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Jaén).
- ✓ A ser tratado con respeto y deferencia (Art.35 de la ley 30/92 de 26 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento administrativo común.)
- ✓ Formular quejas y sugerencias sobre el servicio a través de los medios que la Universidad de Jaén tenga establecidos al efecto (Art.4 y Art.5 del reglamento de utilización del libro de quejas y sugerencias de la Universidad de Jaén aprobado por el consejo de Gobierno el 13 de marzo de 2006)
- ✓ Cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas. (Art.29 de la ley de prevención de riesgos laborales.)
- ✓ Uso adecuado de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles de las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualquier otro medio para el desarrollo de su actividad. (Art.29 de la ley de prevención de riesgos laborales.)
- ✓ Se proporcione un uso correcto y adecuado de los recursos e infraestructuras. (Art.129.f. del Decreto 230/2003 de 29 de julio por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Jaén)



- ✓ A una buena organización y disposición de los medios existentes para el cumplimiento de las funciones docentes o investigadoras. (Art. 94 b. del Decreto 230/2003 de 29 de julio por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Jaén)

Y el Deber de:

- ✓ Respetar el patrimonio de la Universidad, así como hacer un correcto uso de sus instalaciones. (Art 95.e.del Decreto 230/2003 de 29 de julio por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Jaén)
- ✓ Cumplir las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas. (Art.29 de la ley de prevención de riesgos laborales.)
- ✓ Uso adecuado de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles de las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualquier otro medio para el desarrollo de su actividad. (Art.29 de la ley de prevención de riesgos laborales.)
- ✓ Al respeto a la intimidad, dignidad en el trabajo y a la no discriminación. (Art 14 del Estatuto del Empleado Público aprobado por ley 7/2007 de 12 de abril).



IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de los servicios que presta la UTLA de la Universidad de Jaén, como clientes externos/internos, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- ✓ Mediante la expresión de sus opiniones recogidas en las encuestas que periódicamente la UTLA realiza sobre la prestación de servicios.
- ✓ A través de los representantes en los Consejos de Departamento y demás Órganos de Gobierno de la Universidad de Jaén.
- ✓ Mediante el Libro de Quejas y/o Sugerencias que la Universidad de Jaén pone a disposición de todas las personas usuarias y que estará localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén y en el Negociado de Información y Registro sito en la Escuela Politécnica Superior de Linares.
- ✓ Los clientes y personas usuarias disponen de un teléfono de atención 953212121 (Teléfono de Información de la Universidad de Jaén) donde poder informarse de cómo comunicar las sugerencias y/o reclamaciones que estimen oportunas a la UTLA.
- ✓ Como complemento a las alternativas anteriores, la UTLA dispone además de una dirección de correo electrónico sugerenciasutlab@ujaen.es así como una página web <http://www.ujaen.es/unidad/utlab> donde poder remitir aspectos relacionados con los servicios prestados por dicha unidad.



V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- ✓ Estatutos de la Universidad de Jaén. Decreto 230/2003, de 29 de Julio (BOJA nº 152, de 8 de agosto de 2003).
- ✓ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ✓ Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- ✓ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- ✓ Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- ✓ Real Decreto 448/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- ✓ Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- ✓ Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.
- ✓ Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.



- ✓ Real Decreto 374/2001, de 6 de abril sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo.
- ✓ Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- ✓ Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- ✓ IV Convenio Colectivo de PAS laboral de las Universidades Públicas de Andalucía, ratificado el 24 de septiembre de 2003.
- ✓ Complemento de Productividad para la Mejora de la Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS), ratificado en mayo de 2007.
- ✓ Modelo de Racionalización y Gestión de Espacios de la Universidad de Jaén, aprobado en sesión nº 19 de Consejo de Gobierno celebrado el 30 de mayo de 2005.
- ✓ Reglamentos de Régimen Interno de Departamentos o Centros.



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.

Las personas usuarias de la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación 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 éste.

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: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>, del Servicio de Información de la Universidad de Jaén. Así como en enlace que se encuentra en la página web de la misma unidad UTLA (<http://www.ujaen.es/unidad/utlab>).
- ✓ 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 (UTLA), 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 Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación, 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 (UTLA), 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 A LA UNIDAD

Direcciones y Formas de Acceso

Contacto Electrónico:

Correo Electrónico: info-utlab@ujaen.es

Página Web: <http://www.ujaen.es/unidad/utlab>

La Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación presta servicios en distintos Departamentos y un Centro de Investigación sin que se pueda señalar una ubicación física como matriz del servicio.

El conjunto del personal de esta Unidad, está ubicado físicamente en dependencias de la Universidad de Jaén, Campus de las Lagunillas de Jaén, en los Edificios B1, B3, A2 y A3 y Campus de Linares en los edificios A y B.

A continuación, la relación nominal del contacto postal, telefónico y electrónico de cada miembro adscrito a la Unidad, ubicado en sus Departamentos correspondientes.

Dpto. de Biología Animal, Vegetal y Ecología

Chamorro Prieto, Gonzalo

Técnico Especialista de Laboratorio

Correo electrónico: gcprieto@ujaen.es.

Teléfono: 953 212699

Edificio A2 130

Gómez Torres, Rafaela

Técnico Especialista de Laboratorio

Correo electrónico: rgomez@ujaen.es.

Teléfono: 953 212699

Edificio A2 130



Sánchez Rodríguez, Juan Carlos
Técnico Especialista de Laboratorio
Correo electrónico: jusanche@ujaen.es
Teléfonos: 953 212553 / 953 211928
(Liberado Sindical)

Dpto. de Biología Experimental

Córdoba Jiménez, Emperatriz
Técnico Especialista de Laboratorio
Correo electrónico: ecordova@ujaen.es.
Teléfonos: 953 212553 / 953 211928
Edificio A-2 223

García Garrido, Silvia María
Técnico Especialista de Laboratorio
Correo electrónico: smgarcia@ujaen.es
Teléfonos: 953 212553 / 953 211928
Edificio A-2 223

Centro Andaluz de Arqueología Ibérica

Heredia Morente, Antonio Isaac
Técnico Especialista de Laboratorio
Correo electrónico: aheredia@ujaen.es.
Teléfono: 953 211845
Edificio B1- 12009-D

Dpto. de Ciencias de la Salud

Escudero Jiménez, Juana



Técnica Especialista de Laboratorio
Correo electrónico: jescude@ujaen.es
Teléfono: 953 212270
Edificio A2 220

Quesada Serrano, José María
Técnico Especialista de Laboratorio
Correo electrónico: joquesa@ujaen.es.
Teléfono: 953 212027
Edificio A2 222A

Dpto. de Didáctica de las Ciencias y Dpto. de Psicología

Hermoso Luque, Fernanda
Técnico Especialista de Laboratorio
Correo electrónico: ffluque@ujaen.es
Teléfono: 953 212311 / 953 212586
Edificio A2 023

Dpto. de Enfermería

Rueda García, Leonardo
Técnico Especialista de Laboratorio
Correo Electrónico: lrueda@ujaen.es
Teléfono: 953 212993
Edificio A2 423

Dpto. de Física

García Rodríguez, Antonio José
Técnico Especialista de Laboratorio

Correo electrónico: ajgarcia@ujaen.es

Teléfono: 953 212153

Edificio A3 385

Patón Raya, María del Pilar

Técnico Especialista de Laboratorio

(Dpto. de Física, Dpto. de Química Inorgánica y Orgánica y Química Física y Analítica)

Correo electrónico: mppaton@ujaen.es

Teléfono: 953 648545

Edificio B 117

Dpto. de Geología

Carrillo Porcel, Amparo

Técnico Especialista de Laboratorio

Correo electrónico: acarri@ujaen.es

Teléfono: 953 658610

Edificio B 204

Piedra Martínez, Antonio

Técnico Especialista de Laboratorio

Correo electrónico: apiedra@ujaen.es

Teléfono: 953 211946

Edificio B3 307

Dpto. de Informática

Jaenes Bermúdez, Manuel

Técnico Especialista de Laboratorio

Correo electrónico: mjaenes@ujaen.es.

Teléfono: 953 212896

Edificio A3 169

Zafra Milla, Juan Pedro

Técnico Especialista de Laboratorio

Correo Electrónico: jpzafra@ujaen.es

Teléfono: 953 212896

Edificio A3 176

Dpto. de Ing. Cartográfica, Geodesia y Fotogrametría

Mozas Calvache, Antonio Tomás

Titulado de Grado Medio de Apoyo a la Docencia y a la Investigación

Correo electrónico: antmozas@ujaen.es

Teléfono: 953 212713

Edificio A3 384

Vílchez Puertollano, Francisco Javier

Técnico Especialista de Laboratorio

Correo electrónico: jvilchez@ujaen.es.

Teléfono: 953 212376

Edificio A3 369

Dpto. de Ingeniería Electrónica y Automática

Guerrero Titos, Luis

Técnico Especialista de Laboratorio

Correo electrónico: lgtitos@ujaen.es

Teléfono: 953 212814

Edificio A3 469



Dpto. de Ingeniería Eléctrica

Liétor Fuentes, Luis Miguel
Técnico Especialista de Laboratorio
Correo electrónico: lmlietor@ujaen.es.
Teléfono: 953212860
Edificio A3 272

Dpto. de Ing. Mecánica y Minera

Busquets Muñoz, Agustín
Técnico Especialista de Laboratorio
Correo electrónico: busquets@ujaen.es
Teléfono: 953 212871
Edificio A3 067

Miró Barnés, Mario
Técnico Especialista de Laboratorio
Correo electrónico: mmiro@ujaen.es
Teléfono: 953648587
Edificio A 127

Dpto. de Ing. Química, Amb. y de los Mat.

De la Casa Martínez, María Dolores
Técnico Especialista de Laboratorio
Correo electrónico: docasa@ujaen.es
Teléfono: 953 212041
Edificio A2 022



Cayuela Torres, María Luisa

Titulada de Grado Medio de Apoyo a la Docencia y a la Investigación

Correo electrónico: mcayuela@ujaen.es

Teléfono: 953 6488548

Edificio B 104-A

Dpto. de Química Física y Analítica

Gómez Torres, Marina

Técnico Especialista de Laboratorio

Correo electrónico: mgtorres@ujaen.es

Teléfono: 953213359

Edificio A2 321

Hernández Molero, Gema

Técnico Especialista de Laboratorio

Correo electrónico: ghmolero@ujaen.es

Teléfono: 953212697

Edificio A2 418

Hermoso Torres, Francisco

Técnico Especialista de Laboratorio

Correo electrónico: fhermoso@ujaen.es

Teléfono: 953 212723

Edificio A2 218

Dpto. de Química Inorgánica y Orgánica

Martínez Moreno, Rosario

Técnico Especialista de Laboratorio

Correo electrónico: chmartin@ujaen.es

Teléfono: 953 212698

Edificio A2 420

Mora Valverde, Juan

Técnico Especialista de Laboratorio

Correo electrónico: jmora@ujaen.es

Teléfono: 953 212697

Edificio A2 418

Dpto. Ing. de Telecomunicaciones

Aguilar Aguilar, Pedro

Técnico Especialista de Laboratorio

Correo electrónico: paguilar@ujaen.es.

Teléfono: 953 648544

Edificio B 013B

Horario de Atención.

De 8 a 22 Horas

La Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación tiene establecido su horario de atención a personas usuarias-clientes con el fin de atender y respetar el compromiso de servicio público que esta unidad se plantea en su misión respetando lo establecido en la normativa vigente, IV Convenio Colectivo de PAS Laboral de Universidades de Andalucía, Relación de Puestos de Trabajo vigente en la Universidad de Jaén y acuerdos de Calendario Laboral anual.

Formas de Acceso y Transporte.

Mapa de Localización de acceso a la ciudad de Jaén



Como acceder a la ciudad de Jaén

Para acceder a la ciudad de Jaén a través de los distintos Transportes Públicos se puede obtener información en:

Estación de Autobuses de Jaén
Plaza Coca de la Piñera s/n
Teléfono 953 250106

Estación de Ferrocarriles de Jaén
Plaza Jaén por la Paz s/n
Teléfonos: 953 270202 / 953 255607



Aeropuerto de Granada-Jaén “Federico García Lorca”
Carretera de Málaga s/n, Chauchina (Granada)
Teléfono 958 447179 / 958 245247

Plano Universidad de Jaén, Campus de las Lagunillas.



Acceso al Campus Universitario de “LAS LAGUNILLAS”

Para acceder al Campus Las Lagunillas, donde se encuentran ubicados los edificios donde se alojan los diferentes Laboratorios de la Unidad se puede realizar a través de:

- Servicio Público de TAXIS, a través del “Radio-Taxi 24 horas”. Telf. 953 271010.
- Servicio de Transporte Público de autobuses de Jaén, a través de las líneas nº 4, 7, 9, 12, 14, 17 Telf. 953 280027

AUTOBUSES URBANOS:

Línea 4.

La Glorieta-Universidad-Centro-Centro Comercial La Loma.

Primera salida: 7:10

Ultima salida: 21:45

Frecuencia: 30 minutos

Línea 7.

Centro-Polígono del Valle-Universidad.

Primera salida: 7:00

Ultima salida: 22:45

Frecuencia: 10 minutos

Línea 9.

Tiro Nacional-Circunvalación-Polígono del Valle-Universidad.

Primera salida: 8:15

Ultima salida: 20:15

Frecuencia: 30 minutos

Línea 12.

Centro-Universidad-Centro Comercial La Loma.

Primera salida: 8:45

Ultima salida: 21:45

Frecuencia: 30 minutos



Línea 14.

Fuentezuelas-Peñamefecit-Universidad-Centro Comercial La Loma.

Primera salida: 8:00

Ultima salida: 22:00

Frecuencia: 60 minutos

Línea 17.

Azahar-Fuentezuelas-Universidad-Polígono de los Olivares.

Primera salida: 7:00

Ultima salida: 21:00

Frecuencia: 60 minutos




Ortofoto Universidad de Jaén, Campus las Lagunillas.



FUENTE: ORTOFOTOGRAFÍA DIGITAL EN COLOR. CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES.

Plano Universidad de Jaén, Campus de Linares



LEYENDA:
 Edificios Universitarios:
 Autobús Urbano
 Universidad de Jaén Escuela Politécnica Superior de Linares Departamento de Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría.

Cómo acceder a la ciudad de Linares

Para acceder a Linares a través de los distintos Transportes Públicos se puede obtener información en:

Estación de Autobuses de Linares

Avda. San Sebastián s/n

Teléfono 953 693607

Estación de Ferrocarriles

Estación Linares-Baeza s/n

Teléfono 953 691843

Acceso a la Escuela Politécnica Superior de Linares

Para acceder a la E.P.S. de Linares, donde se encuentran ubicados los edificios donde se alojan los diferentes Laboratorios de la Unidad se puede realizar a través de:

- ✓ Servicio público de Taxi, a través del servicio del Tele-Taxi. Teléfono 953 106106
- ✓ Servicio de Transporte Público de Autobuses de Linares, a cargo de la empresa “Transportes urbanos de Linares, SL”. Teléfono 953 693657

AUTOBUSES URBANOS:

Línea 6.

Villalonga-E.P.S de Linares-Geriátrico

Primera salida: 7:00

Ultima salida: 23:00

Frecuencia: 40 minutos

Línea 7.

Villalonga-E.P.S de Linares-Estación

Primera salida: 8:00

Ultima salida: 23:00

Frecuencia: 40 minutos

Ortofoto Universidad de Jaén, Campus de Linares.



FUENTE: ORTOFOTOGRAFÍA DIGITAL EN COLOR. CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

Relación de Edificios donde presta servicios la Unidad.

- ✓ Campus las Lagunillas. Jaén:
- ✓ A2 de Laboratorios Docentes y Servicios Técnicos de Investigación.
- ✓ A3 Edificio de Ingeniería y Tecnología (Escuela Politécnica Superior de Jaén).
- ✓ B1 Anexo Rectorado. Centro Andaluz de Arqueología Ibérica.
- ✓ B3 Facultad de Ciencias Experimentales y de Salud.
- ✓ Campus de Linares:
- ✓ Edificios A/B (Escuela Politécnica Superior de Linares).



VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

Compromiso Servicio Mantenimiento Preventivo

C1.- Estudio para la elaboración del programa de mantenimiento preventivo.

Compromiso Servicio Mantenimiento Correctivo.

C2.- 85% de clientes satisfechos respecto al servicio prestado en la ejecución con seguridad, acierto y precisión.

Compromiso Servicio: Calibración.

C3.- Ejecución de acuerdo a los manuales específicos y normativa vigente.

Compromiso Servicio Asesoramiento técnico.

C4.- 85% de satisfacción en el trato recibido por el cliente.

Compromiso Servicio Control de Stock.

C5.- Estudio de necesidades relativas a la gestión del control de los recursos con seguridad y fiabilidad.

Compromiso Servicio Gestión de Infraestructuras.

C6.- Información y/o reserva de las disponibilidades, en un plazo de 4 día hábiles.

Compromiso Servicio Apoyo Técnico a Prácticas Docentes.

C7.- Preparación del laboratorio con fiabilidad y seguridad.

Compromiso Servicio Apoyo Técnico a Grupos de Investigación y otros Grupos de Interés.

C8.- Impulsar la participación de los miembros de la Unidad en Grupos de Investigación.



IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

(Indicadores relacionados con los compromisos establecidos en el punto anterior.)

IC1. Existencia del Informe de resultados del estudio a fecha de 28 de Febrero de 2010.

IC2. % de satisfacción relativas a la ejecución del mantenimiento correctivo.

IC3. Número de quejas relativas a la ejecución de la calibración.

IC4. % de satisfacción relativas al trato recibido en la ejecución del Asesoramiento técnico.

IC5. Existencia de un informe de resultados del estudio a fecha de 28 de Febrero de 2010.

IC6. Número de quejas relativas al compromiso indicado.

IC7. Número de quejas relativas a la preparación del laboratorio.

IC8. Tabla resumen de evolución anual de miembros de la UTLA que forman parte de grupos de investigación de la UJA.



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

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos 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.

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos, la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación de la Universidad de Jaén contactará con la persona usuaria, en un plazo máximo de 48 horas, para darle la explicación de lo acontecido, las medidas adoptadas en consecuencia y le resarcirá de las molestias o perjuicios, si procede.



XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

En la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación, 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 miembros de esta Unidad en la Universidad de Jaén.

Reglas de atención a la persona usuaria. En cada una de las modalidades de atención a la persona usuaria, el personal técnico de esta Unidad se guiará por las siguientes reglas de actuación:

- ✓ Se identificarán adecuadamente.
- ✓ Escucharán y atenderán activamente a la persona usuaria.
- ✓ Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- ✓ Preguntarán al interesado si ha obtenido lo que deseaba.

Compromiso ético de actuación. El personal que presta servicios en esta Unidad, 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 los usuarios y usuarias sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

La Universidad de Jaén, como medida recogida en su Plan integral de Accesibilidad, se encuentra integrada en el SIGMA , un sistema de información geográfica de medios accesibles que permite la visualización y consulta, a través de internet (<http://www.accesigma.com>), de la situación de accesibilidad del campus, consultar recorridos accesibles de los viales, edificios y sus dependencias.



Así mismo esta Unidad, velará por el cumplimiento de la legislación vigente sobre igualdad efectiva entre hombres y mujeres (Ley Orgánica 3/2007).

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 (UTLA) 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:

- ✓ 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 medio ambiente y sostenibilidad, la Unidad se compromete a participar de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad que se adopten por la Universidad de Jaén.
- ✓ La Unidad (UTLA) asumirá los compromisos de la Universidad de Jaén en cuanto a sistemas de actualización de información, integridad de bases de datos, confidencialidad y seguridad de datos personales.



XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS

DIRECCIÓN CENTRAL DEL TITULAR DE LA UNIDAD

La Unidad UTLA, a través de su titular-responsable de la misma, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en esta carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Titular responsable: Manuel Jaenes Bermúdez

Email: iutelab@ujaen.es; mjaenes@ujaen.es

Teléfono: +34 953212896

Edificio A3 169

Paraje de las Lagunillas

23009 Jaén

Página web

Para el seguimiento de esta carta de servicios, los mecanismos de comunicación e información de los compromisos que aquí se establecen, serán publicados en la web de la Unidad, accesibles, bien directamente en la dirección electrónica de la unidad (<http://www.ujaen.es/unidad/utlab>), o a partir de la web de cada uno de los departamentos donde miembros de esta unidad presten servicios.

La tramitación electrónica de las solicitudes es un valor importante para esta unidad, como se puede observar en los compromisos establecidos, tanto para recepción de solicitudes como para contacto con clientes y proveedores. Así pues, establecemos dos medios principales de comunicación, los formularios de solicitudes y la dirección electrónica de la Unidad (sugerenciasutlab@ujaen.es), no olvidando que tenemos la posibilidad de conectar por medios tradicionales, postal y telefónico, y por medios electrónicos con cada uno de los miembros de la unidad, en su ubicación departamental.



La página web de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación <http://www.ujaen.es/unidad/utlab/> consta de los siguientes enlaces:

Presentación: Este enlace nos muestra una breve descripción de la unidad UTLA.

Recursos Humanos: En este apartado se muestra la relación de los técnicos de laboratorio adscritos por Unidades Departamentales y/o Institutos de Investigación que conforman la unidad UTLA, así como los datos de contacto (nombre, teléfono, email, y dirección)



Calidad: En este apartado se muestran las distintas comisiones de trabajo creadas en la Unidad, Misión-Visión de la Unidad, Mapa de Procesos, Carta de Servicios y Encuestas de Satisfacción.

Gestión Documental: Últimas versiones de toda la documentación pública de la Unidad.

Agenda: Este enlace nos muestra un esquema con el histórico de actuaciones de la Unidad.

Formularios: Los formularios se encuentran divididos en Formularios técnicos, Formularios Administrativos y otros Formularios.

Área Interna: Se trata de un área restringida con información confidencial y exclusiva para los miembros de UTLA. En ésta área se reflejan las diferentes actas que se han celebrado en la Unidad, así como la medición de los Indicadores de Calidad.

Visitante: Enlace dónde poder consultar la ubicación de los laboratorios de la Unidad tanto en el Campus de Las Lagunillas como en el Campus de Linares.

Buzón de sugerencias: Este enlace nos lleva al buzón de sugerencias de la unidad, sugerenciasutlab@ujaen.es

Cursos: Panel de Formación.



Formularios técnicos

- Ficha de servicios (Formulario 1)



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Laboratorios de Departamentos, Centros
e Institutos de Investigación

Solicitud n.º:
_____ / _____

Solicitante: _____

Servicio solicitado¹: _____

Solicitante: _____

PDI Becario Otro: _____

Edificio: _____ Dependencia: _____ Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Fecha²: _____

Observaciones:

_____, a ___ de _____ de _____.

Solicitante:

Autoriza:

Fdo.: _____

Fdo.: _____

-----A rellenar por el Técnico-----

Técnico: _____

Técnico responsable: _____

Fecha de tramitación: _____ Fecha de realización: _____

Descripción servicio realizado: _____

Incidencias: _____

1. Indique el servicio que solicita. 2. Indique la fecha para la prestación del servicio solicitado si procede.



✓ Ficha de Apoyo Técnico (Formulario 2)



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Laboratorios de Departamentos, Centros
e Institutos de Investigación

Solicitud nº: ____/____/____

Solicitante: _____
<input type="checkbox"/> Apoyo técnico a prácticas docentes no programadas <input type="checkbox"/> Apoyo técnico a la investigación Solicitante: _____ <input type="checkbox"/> PDI <input type="checkbox"/> Becario <input type="checkbox"/> Otro: _____ Edificio: _____ Dependencia: _____ Teléfono: _____ Correo electrónico: _____ Laboratorio: _____ Fecha y hora: _____ Requiere apoyo presencial de técnico: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Descripción: _____ _____ _____

_____, a ____ de _____ de _____.

Solicitante:

Autoriza:

Fdo.: _____

Fdo.: _____

-----A rellenar por el Técnico-----

Técnico: _____
Técnico responsable: _____ Fecha de tramitación: _____ Requiere preparación del laboratorio o material: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Descripción: _____ _____ _____ Observaciones/ Incidencias: _____ _____ _____



Equipo de trabajo

A lo largo del proceso de elaboración de la Carta de Servicios de la Unidad, han participado en su confección distintos grupos de trabajo, como se relacionan a continuación:

Constitución del Grupo de Trabajo (25 de octubre 2007):

- ✓ Luis Miguel Liétor Fuentes (Técnico Especialista Laboratorio Dpto. Electrónica.)
- ✓ Manuel Jaenes Bermúdez (Técnico Especialista Laboratorio Dpto. Informática.)
- ✓ Antonio Heredia Morente (Técnico Especialista Laboratorio Centro de Arqueología Ibérica.)
- ✓ María Dolores de la Casa Martínez (Técnico Especialista Laboratorio Dpto. de Ing. Química Ambiental y de los Materiales.)
- ✓ Pedro Aguilar Aguilar (Técnico Especialista Laboratorio Dpto. de Ingeniería de Telecomunicación.)
- ✓ Agustín Busquets Muñoz (Técnico Especialista Laboratorio Dpto. de Ingeniería Mecánica y Minera.)
- ✓ Amparo Carrillo Porcel (Técnico Especialista Laboratorio Dpto. de Geología.)
- ✓ María Luisa Cayuela Torres (Técnico Especialista Laboratorio Dpto. Ing. Química Ambiental y de los Materiales.)
- ✓ Mario Miró Barnés (Coordinador) (Técnico Especialista Laboratorio Dpto. de Ingeniería Mecánica y Minera.)
- ✓ Rafael Segura Sánchez (Profesor Titular del Departamento de Informática.)

Fecha de la primera edición: junio de 2009.
