



## **CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**

### **PROLOGO:**

La Carta de Servicios del Servicio de Unidad Técnica de la Universidad de Córdoba nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria los medios de infraestructuras necesarios para el correcto desarrollo de su actividad docente, investigadora y de administración y servicios.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por la Unidad Técnica a todos sus usuarios

Como consecuencia, este Servicio adoptará las medidas necesarias para garantizar que se aplique en toda su extensión el contenido de la misma, por parte del personal adscrito a ella.

Por tanto son nuestros objetivos básicos declarar nuestros servicios y manifestar nuestro deseo de mejora de estos servicios prestados.

### **1.- DATOS GENERALES DEL SERVICIO:**

#### **1.1.- Datos identificativos.**

La Unidad Técnica es una unidad funcional dependiente del Vicerrectorado de Infraestructuras y Campus y del Vicerrectorado de Nuevas Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones. Orgánicamente depende de la Gerencia de la Universidad de Córdoba.

#### **1.2.- Misión del Servicio**

La Unidad Técnica tiene como misión, la ejecución de la política de la Universidad en materia de infraestructura, dando satisfacción a las necesidades de los usuarios, logrando la eficiencia en los edificios”.

#### **1.3.- Dirección y situación:**

La Unidad Técnica está ubicada en el Campus Universitario de Rabanales en el edificio número 1 de la Colonia de San José.

Dirección postal:

Campus Universitario de Rabanales.

Colonia San José nº 1

Carretera Madrid Cádiz, Km 396A

CP 14071 en Córdoba.



#### **1.4.- Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios:**

La Unidad Técnica es la responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

#### **1.5.- Formas de colaboración y participación con la Unidad Técnica.**

Los usuarios de los servicios prestados por la Unidad Técnica, podrán colaborar en la mejora de las prestaciones del servicio a través de los siguientes medios.

Se establece un único buzón de sugerencias y quejas para el Servicio, atendiendo tanto al personal del servicio, usuarios y proveedores externos.

- Se puede realizar personalmente, en las oficinas de La Unidad Técnica.
- Web del Servicio:  
<http://www.uco.es/gestion/unidadtecnica/?go=pages/sugerencias/sugerencias.html>.
- Web de la Universidad:  
<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>.
- Mediante correo electrónico a la dirección:  
unidadtecnica@uco.es.
- Telefónicamente :  
Teléfono 957 218160  
Fax 957 218158
- Por correo a nuestra dirección postal:  
Unidad Técnica, Campus Universitario de Rabanales, Colonia San José, Ctra. Nacional IV.  
Km 396A. CP 14071 Córdoba.

## **2.- SERVICIOS:**

### **2.1.- Relación de servicios:**

La Universidad le tiene encomendada a la Unidad Técnica las siguientes funciones:

- Estudios Técnicos.
- Informes Técnicos.
- Asesoramientos técnicos a usuarios y servicios universitarios.
- Dirección Facultativa de Obras e Instalaciones.
- Control de mantenimientos reglamentarios de instalaciones.
- Control de Inspecciones Reglamentarias de las Instalaciones.
- Proyectos especiales de la Universidad
- Proyecto de nuevas instalaciones, así como reforma y ampliaciones de las existentes.
- Gestión y mantenimiento de la información gráfica de la Universidad de Córdoba
- Gestión integral de las comunicaciones de voz en la Universidad.
- Mantenimiento de la redes de comunicaciones de datos de la Universidad.



- Integración de sistemas de calidad en el funcionamiento del servicio y en los servicios prestados.

## **2.2.- Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad Técnica:**

### **De carácter general:**

- Ley Orgánica de Universidades 6/2006, de 21 de diciembre (BOE de 24 -12-01) modificada por la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril (BOE de 13-4-07).
- Ley Andaluza de Universidades 15/2003, de 22 de diciembre (BOJA 251 de 31-12-03).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, (BOE de 27-12-92)
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal. (BOE 298 de 14-12-99)
- Ley 7/2007 de 12 de octubre sobre el Estatuto Básico del Empleado Público (BOE 89 de 13 abril del 2007)
- Estatutos de la Universidad de Córdoba aprobados por decreto 280/2003 de 7 octubre publicado en el BOJA 206 de 27 de octubre del 2003.
- Ley 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la igualdad de género en Andalucía
- Modificación de los estatutos a probado en el Decreto 94/2005 de 29 de marzo y publicados en el BOJA 77 de 21 abril de 2005.

### **Específicas y normativas técnicas:**

- Ley 30/2007 de 30 de octubre sobre Contratos en el Sector Público, (BOE 261, de 31.10.2007).
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995, de 8 de noviembre de 1995 (BOE de 10.11.1995).
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de Edificación, (BOE de 6.11.1999).
- Real Decreto 314/2006. 17.3.2006. Ministerio de la Vivienda, Código Técnico de la Edificación. BOE 28.3.2006.
- Normas Técnicas para la Accesibilidad y Eliminación de barreras arquitectónicas urbanísticas y en el transporte de Andalucía.
- Reglamento de centrales eléctricas y Centros de Transformación.
- Reglamento de Instalaciones eléctricas de Baja Tensión e Instrucciones complementarias.
- Reglamento de Instalaciones de media y alta tensión.
- Real Decreto 1316/89, de 27 de octubre sobre protección de los trabajadores frente a la los riesgos derivados de su exposición a ruidos durante el trabajo.

Y todos los reglamentos y normativas de aplicación a las diferentes instalaciones industriales existentes en los edificios de la Universidad.



### **3.- DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS DE LOS SERVICIOS**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específico de los procedimientos que les afecten, que se tramiten de manera presencial, telefónica o telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
- Las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

Como usuarios/as específicos/as tienen derecho a:

- Disponer de espacios e instalaciones en condiciones de seguridad y buenas condiciones de uso.
- Disfrutar de una infraestructura adecuada a las necesidades específicas de sus trabajos de investigación en la medida que la comunidad universitaria tenga posibilidades y el preste su colaboración
- Ser atendidos con la celeridad que requiera el caso y con los medios técnicos necesarios.
- Ser informado de las operaciones sobre instalaciones que le afecten en su trabajo con antelación suficiente.
- Ser informado de los avances técnicos de las instalaciones que le afecten.

### **4.- SUGERENCIAS Y QUEJAS.**

#### **4.1 Quien puede formular quejas o sugerencias:**

Todos los usuarios de la Unidad Técnica tienen el derecho a realizar sugerencias y quejas sobre el funcionamiento del servicio mediante los mecanismos existentes para tal fin. Además de los medios anteriormente citados, los usuarios podrán utilizar:

- La oficina del defensor Universitario
- Solicitud realizada directamente al Rector.

En ambos casos se abrirá el expediente informativo correspondiente.

Se pretende que este sea un sistema integrado de mejora en la calidad de los servicios prestado, por ello el compromiso de atender todos los casos recibidos, siempre que su contenido y formas no atenten contra la dignidad de los trabajadores del servicio y usuarios del servicio de Unidad Técnica.



#### **4.2.- Donde efectuar la sugerencia o queja:**

Los usuarios que deseen formular una queja o sugerencia, lo harán mediante buzón de sugerencias, correo electrónico, o a través de las oficinas de registro de la Universidad de Córdoba.

#### **4.3.- Como se trataran:**

Cuando se recibe una notificación y ha sido admitida, la comisión del servicio, creada para tal fin, estudiará la documentación recibidos y propondrán solución o soluciones al jefe del servicio que el cual resolverá o dará traslado de la misma al órgano competente, para que adopte medidas o soluciones, de las cuales se informará al interesado, con total confidencialidad, y al jefe de la Unidad Técnica, dentro de los plazos establecidos. En todo caso la información será tratada con toda la confidencialidad de forma que se respeten los derechos de las personas.

### **5.- DIRECCIÓN Y CONTACTOS**

#### **5.1 Contactar:**

Para contactar con el servicio se puede utilizar uno de los medios siguientes según el calendario y horario oficial de la Universidad

Visitar en:

Campus de Rabanales, Colonia San José Bloque 1, Ctra. Nacional IVa, Km 396. Córdoba

Dirección Postal:

Universidad de Córdoba, Campus de Rabanales Unidad Técnica, Ctra. Nacional IVa, Km 396, 14071 de Córdoba

Contacto telefónico:

Teléfono: 957 218160

Fax: 957 218158

Telemático:

Correo electrónico: [unidadtecnica@uco.es](mailto:unidadtecnica@uco.es)

Página Web: <http://www.uco.es/gestion/unidadtecnica->

#### **5.2 Acceso:**

Se podrá acceder a la Unidad Técnica mediante transporte público, autobús, línea Córdoba – Rabanales. Desde centro urbano, Plaza de Jardines de Colón, y parada en Plaza de la Universidad, en Campus de Rabanales.

Autobús línea “ E “ .

En tren desde estación Adif Córdoba a parada de Campus de Rabanales.



## **6. DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE NORMATIVA APLICABLE.**

### **6.1 Compromisos de calidad:**

- ✓ Realizar todos los programas preventivos de las instalaciones en uso.
- ✓ Coordinar, planificar y velar por el cumplimiento de plazos y presupuesto de las actuaciones de obras en el 100%.
- ✓ Atender el 100% de las peticiones y averías.
- ✓ Controlar el 100% de las actuaciones de las empresas externas.
- ✓ Mantener informado a todos los/as solicitantes sobre el estado de su petición.
- ✓ Elaborar el 100% de los documentos técnicos en materia de obras, equipamiento y mantenimiento requeridos por la comunidad universitaria, cuya competencia sea de la Unidad Técnica.
- ✓ Mantener actualizada la documentación gráfica, datos de los espacios y usos de las instalaciones universitarias.
- ✓ Atender el 100% de las peticiones de equipamiento.
- ✓ Responder el 100% de las sugerencias y reclamaciones, debiéndose notificar al interesado/a, en el plazo de 15 días.

### **6.2 Indicadores:**

Para poder verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta carta, se establecen los siguientes indicadores para ver el nivel de eficacia y calidad de las actuaciones de la Unidad Técnica:

- ✓ Número de revisiones periódicas realizadas.
- ✓ Porcentaje de actuaciones de obras que cumplen plazos.
- ✓ Porcentaje de actuaciones de obras que cumplen presupuesto.
- ✓ Porcentaje de peticiones y averías finalizadas en relación a las recibidas.
- ✓ Número de actuaciones por empresas.
- ✓ Porcentaje de actuaciones informadas al usuario/a en su inicio y finalización.
- ✓ Porcentaje de documentos técnicos elaborados en relación a los requeridos.
- ✓ Número de actualizaciones de documentación gráfica, datos de espacios y usos realizados.
- ✓ Porcentaje de peticiones de equipamiento atendidas.
- ✓ Porcentaje de sugerencias y reclamaciones respondidas y notificadas en el plazo de 15 días.

## **7. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **7.1 Horario y otros datos de interés:**

El horario de atención al público es de lunes a viernes de 8 horas a 15 horas.