
	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Laboratorios</p>	Fecha: 24/07/2009 Edición: 00
		COD: LAB-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

CARTA DE SERVICIOS

LABORATORIOS


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Laboratorios	Unidad Técnica de Calidad	Consejo de Gobierno UCO
Fecha: 30/06/2009	Fecha: 17/07/2009	Fecha: 24/07/2009

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	30/06/2009	Edición Inicial

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Laboratorios</p>	Fecha: 24/07/2009 Edición: 00
		COD: LAB-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

ÍNDICE

1.- PRESENTACIÓN	3
2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	3
2.1. MISIÓN Y VISIÓN DE LA UNIDAD FUNCIONAL DE LABORATORIOS	3
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD	4
2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.	4
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS	4
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	5
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS .	5
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	6
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.	7
3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE	10
3.1.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS POR LA UNIDAD FUNCIONAL DE LABORATORIOS.....	11

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Laboratorios</p>	Fecha: 24/07/2009 Edición: 00
		COD: LAB-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

1.- PRESENTACIÓN

La presente Carta de Servicios se ha elaborado con el objeto de recopilar y dar a conocer de forma general el trabajo que desarrolla y los servicios que presta el personal de los Laboratorios de la Universidad de Córdoba, así como enumerar una serie de compromisos de calidad asumidos por el citado personal y difundir los derechos exigibles por los usuarios y el modo en el que podrán exigir estos derechos.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados y, como consecuencia, adoptará las medidas necesarias para garantizar que su contenido se aplica por todas las personas a su servicio.

2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1. MISIÓN Y VISIÓN DE LA UNIDAD FUNCIONAL DE LABORATORIOS


Misión: El personal de laboratorios de la UCO, es un núcleo de trabajo, que contribuye a formar a los alumnos en el campo de la ciencia, la técnica y la cultura, completando así sus conocimientos teóricos y prácticos.

Asimismo colabora en las diferentes líneas de investigación encaminadas al desarrollo de herramientas y técnicas que mejoren los distintos ámbitos de la ciencia, la técnica y la cultura.

Visión: Prestar un servicio de calidad y de apoyo a los diferentes laboratorios, en el desarrollo de sus actividades docentes e investigadoras que redunde en la mejora de su eficacia, eficiencia y economía.

Valores: Los valores en los que ponemos especial interés son:

- Trabajo en equipo, por un bien común, compartiendo tiempo, recursos y conocimientos.
- Ejemplo de conducta ética, respeto absoluto a las personas y a la organización.

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Laboratorios</p>	Fecha: 24/07/2009 Edición: 00
		COD: LAB-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

- Nuestros usuarios y/o clientes nuestra razón de ser, volcamos nuestro máximo esfuerzo en satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Profesionalidad del personal que integra nuestra Unidad para la mejor consecución de los fines que nos tienen encomendados.
- Respeto pleno al medioambiente.

2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD

La Unidad Funcional de Laboratorios está formada por el Personal Técnico de los diferentes Centros y Departamentos de la Universidad de Córdoba.

2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.


La Unidad Funcional de Laboratorios presta los siguientes servicios, considerados como principales:

- Apoyo a la Docencia.
- Apoyo a la Investigación.

2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tienen derecho a:

- Recibir información de carácter general y específica de los procedimientos que les afecten, ya se tramiten de forma presencial, telefónica o telemática.
- Ser atendidos de forma directa y personalizada.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Laboratorios</p>	Fecha: 24/07/2009 Edición: 00
		COD: LAB-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

- Conocer la composición, funciones y servicios de la Unidad Funcional de Laboratorios, así como la identidad del Personal Técnico.
- Obtener una orientación positiva.

Sus datos personales serán tratados con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.


2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los usuarios de los servicios de los Laboratorios ya sean de carácter interno –comunidad universitaria- o externo -la ciudadanía en general- podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Expresando sus opiniones mediante las *Encuestas de satisfacción del cliente/usuario*.
- A través del *Buzón de quejas/sugerencias*, (Véase apartado 2.7).

2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS

- LEY 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de riesgos laborales (BOE nº 269, de 10 de Noviembre de 1995).
- LEY 10/1998, de 21 de abril, de Residuos (BOE nº 96 de 22 de abril).
- LEY 7/2007, de 9 de julio de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental (BOJA núm. 143, de 20 de julio de 2007)
- REAL DECRETO 822/1993, de 28 de mayo, por el que se establecen los principios buenas prácticas de laboratorio y su aplicación en la realización de estudios no clínicos sobre sustancias y productos químicos (BOE nº 128 de 29 de mayo de 1993)


	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Laboratorios</p>	Fecha: 24/07/2009 Edición: 00
		COD: LAB-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

- REAL DECRETO 1201/2005, de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos.
- Decreto 280/2003, de 7 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Córdoba.
- IV Convenio colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.

2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos se dirigirán a la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Córdoba en la que figuran las normas de funcionamiento que regirán en cualquier reclamación que se desee formular, así como, colaborar en la mejora de la prestación del servicio empleando los siguientes medios:

- Encuestas anuales de satisfacción de clientes/usuarios que se realizan sobre la prestación de los servicios:
<http://www.uco.es/organizacion/calidad/encuestas/clientes.php>
- Buzón de quejas/sugerencias de la Universidad de Córdoba.
<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>

	<p style="text-align: center;">Título: Carta de Servicios</p> <p style="text-align: center;">Servicio/Unidad: Laboratorios</p>	Fecha: 24/07/2009 Edición: 00
		COD: LAB-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

Direcciones postales, telemáticas y telefónicas.

El Personal Técnico de la Unidad Funcional de Laboratorios presta servicios en Centros, Departamentos y/o Servicios Centrales de apoyo a la docencia e investigación ubicados en:

A) Campus Universitario de Rabanales:


- Carretera N-IV A, km 396,4; código postal 14071. Córdoba. Teléfono 957-218000. Web: <http://www.uco.es>.

B) Campus Menéndez Pidal:

- Facultad de Medicina. Dirección postal: Av. Menéndez Pidal s/n. Teléfono / fax: 957 24 82 27. Correo electrónico: decanato-med@uco.es Web: <http://www.uco.es/organiza/centros/medicina>
- Facultad de Ciencias de la Educación. Dirección postal: C/ San Alberto Magno s/n 14041 Córdoba. Teléfono: 957-21 89 30. Fax: 957-21 89 25. Correo electrónico: decano_fce@uco.es Web: <http://www.uco.es/organiza/centros/educacion>

C) Belmez:

- E.U. Politécnica de Belmez. Dirección postal: Avda. de la Universidad, s/n, 14240. Belmez, Córdoba. Teléfono de contacto del Servicio de Laboratorio: 957 573 193, Correo electrónico: laboratoriosbelmez@uco.es Web: <http://www.uco.es/organiza/centros/minas>

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: Laboratorios	Fecha: 24/07/2009 Edición: 00
		COD: LAB-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

Formas de acceso y transporte.

Campus Universitario de Rabanales:

- ✓ En Tren: Horario establecido para cada curso académico:
<http://www.uco.es/informacion/moverse/rabanales.html>
- ✓ En Autobús: Línea E: Servicio Especial Rabanales

Campus Menéndez Pidal:

- ✓ En Autobús:
Facultad de Medicina. Líneas: 2, 5 y 15. Parada: Colegios Mayores
Facultad de Ciencias de la Educación. Líneas: 2, 5 y 15.
Parada: Hospital Reina Sofía

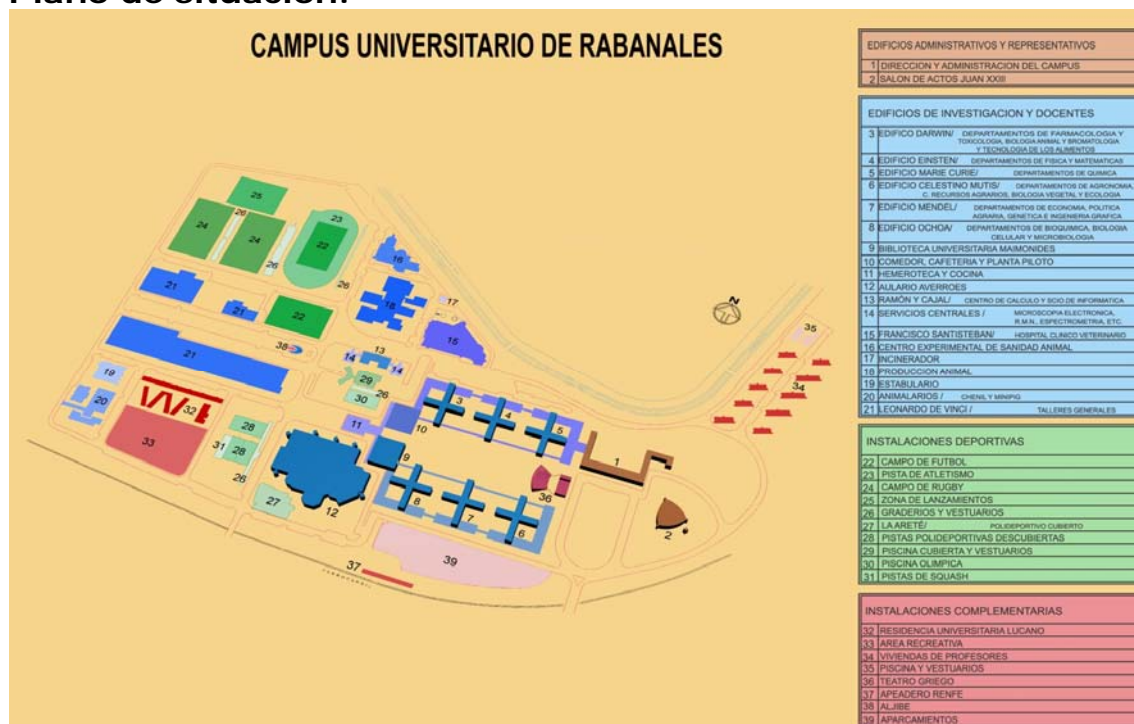
Belmez:

- ✓ En coche (Nacional 432)
- ✓ En autobús: El medio de transporte público desde Córdoba a Belmez es el autobús de Autotransportes López, con salida desde la estación de autobuses de Córdoba

Horario de atención al público.

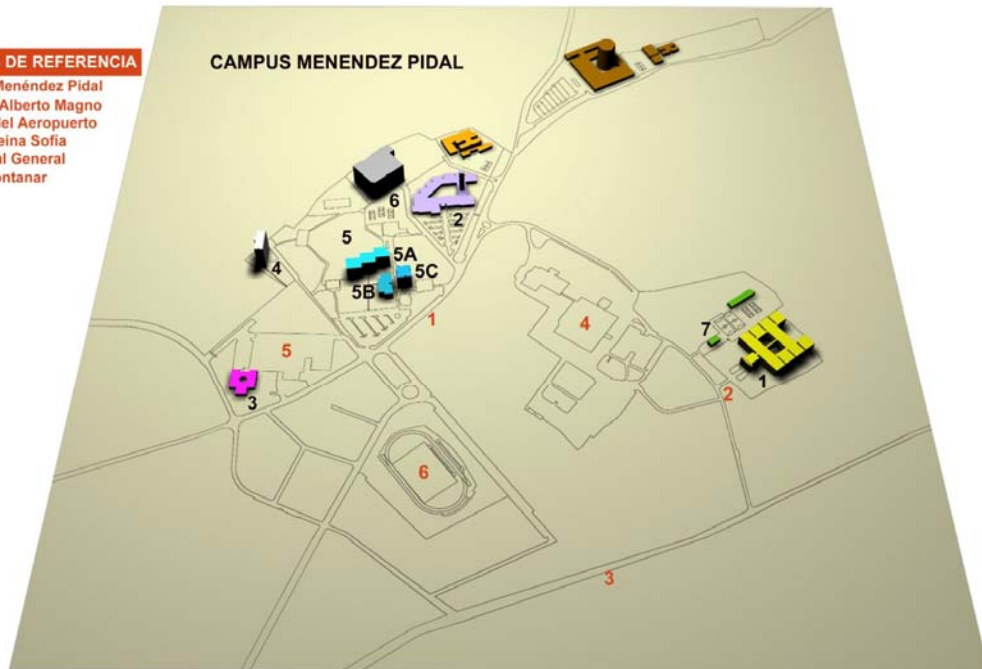
El horario de atención al público es desde las 8:00 hasta las 15:00 horas, de lunes a viernes.

Plano de situación:



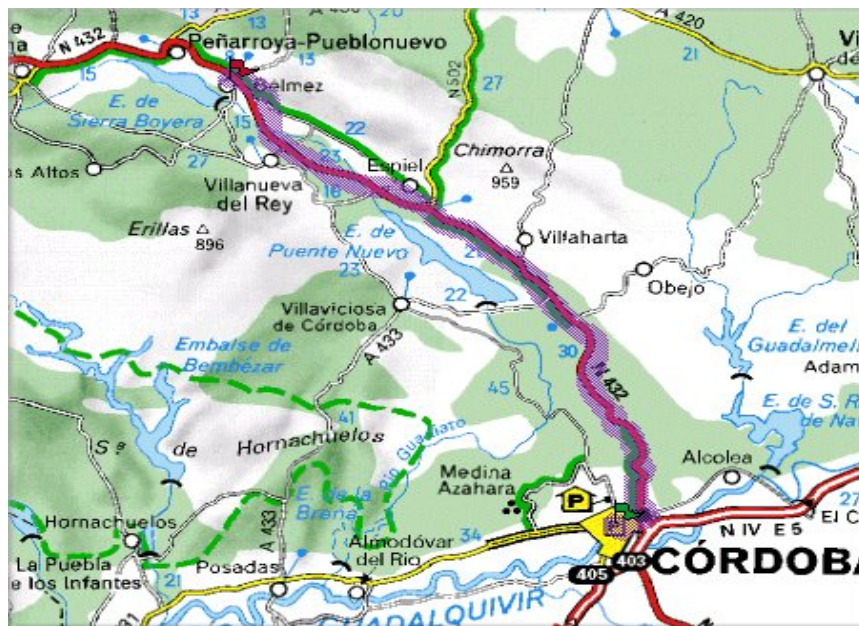
PUNTOS DE REFERENCIA


- 1- Avda. Menéndez Pidal
- 2- C/ San Alberto Magno
- 3- Avda. del Aeropuerto
- 4- C. H. Reina Sofía
- 5- Hospital General
- 6- P. D. Fontanar



RELACIÓN DE EDIFICIOS UNIVERSITARIOS

- | | | |
|---|----------------------------------|---------------------------------|
| 1- FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | 5- C.M. NTRA.SRA. DE LA ASUNCION | 6- COLEGIO MAYOR L. SÉNECA |
| 2- FACULTAD DE MEDICINA | 5A- ANZUR | 7- SERVICIO DE E. F. Y DEPORTES |
| 3- ANEXO DE MEDICINA (Enfermería) | 5B- NÉVALO | |
| 4- EDIFICIO S. MÚLTIPLES (Enfermería) | 5C- APARTAMENTOS UNIVERSITARIOS | |



	Título: Carta de Servicios	Fecha: 24/07/2009 Edición: 00
	Servicio/Unidad: Laboratorios	COD: LAB-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO




3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE

La Unidad Funcional de Laboratorios ha asumido una serie de compromisos de calidad como medio de mejorar y garantizar el nivel de servicios que presta a los usuarios.

Estos compromisos consisten en:

- Dar apoyo activo al desarrollo de la investigación y la docencia.
- Informar y solventar las cuestiones relacionadas con el desarrollo de la investigación y la docencia, siempre dentro de nuestro ámbito competencial.
- Trabajar con el máximo respeto al medio ambiente y a los principios de riesgos laborales.
- Actualizar nuestros conocimientos técnicos a través de una formación continuada.

	<p align="center">Título: Carta de Servicios</p> <p align="center">Servicio/Unidad: Laboratorios</p>	Fecha: 24/07/2009 Edición: 00
		COD: LAB-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno UCO

Todos estos compromisos de calidad asumidos por la Unidad serán exigibles por parte de los usuarios de la misma. En caso de no cumplirse estos compromisos, o con el objeto de denunciar cualquier otra posible incidencia, los usuarios tendrán el derecho a presentar una queja o sugerencia acerca de los servicios prestados por la Unidad.

3.1.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS POR LA UNIDAD FUNCIONAL DE LABORATORIOS

Con el objeto de medir la calidad de los servicios prestados y de los compromisos asumidos alcanzados, la Unidad Funcional de Laboratorios utiliza una serie de indicadores:

- Número de peticiones de pedidos atendidas en el plazo solicitado.
- Tiempo que media entre la petición y la realización del pedido.
- % de peticiones de muestras atendidas correctamente.
- Número de muestras solicitadas.
- % de peticiones de preparación del laboratorio atendidas en plazo.
- % de peticiones de apoyo a la investigación se cumplan.
- % de peticiones de apoyo a la docencia y/o prácticas se realice.
- % de recogidas de residuos que realiza la entidad gestora sean válidas.

El análisis de los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores habrá de desembocar en la toma de decisiones que se requieran para mejorar la calidad y lograr el cumplimiento completo de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios.