
	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: SCAI	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: SCA-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

CARTA DE SERVICIOS

SCAI


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SCAI	Grupo de Mejora	Consejo de Gobierno
Fecha: 20/10/2009	Fecha: 20/10/2009	Fecha: 30/10/2009

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	20/10/2009	Edición inicial

	Título: Carta de Servicios Servicio/Unidad: SCAI	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: SCA-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

ÍNDICE

1.- PRÓLOGO	3
2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	4
2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS	5
2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.	5
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	5
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	7
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS	7
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	8
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.....	8
3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE	10
3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS	10
3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS.....	10

	<p>Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: SCAI</p>	<p>Fecha: 30/10/2009 Edición: 00</p>
		<p>COD: SCA-CS COPIA AUTORIZADA</p>
		<p>Aprobado por: Consejo de Gobierno</p>

1.- PRÓLOGO

La carta de servicios que se presenta, y que ha sido elaborada por el Servicio Central de Apoyo a la Investigación (SCAI) de la Universidad de Córdoba (UCO), tiene como finalidad proporcionar información sobre las prestaciones que ofrece el SCAI, así como de los mecanismos y posibilidad de colaboración de los usuarios en la mejora continua de los servicios prestados.


La presente carta expone las condiciones en las que se prestan los servicios, los derechos y obligaciones de los usuarios en relación con éstos y los canales de comunicación del usuario con el Servicio.

Además de este carácter informativo, recoge compromisos de calidad concretos de las prestaciones que ofrece el SCAI, compromisos que suponen un valor añadido para el usuario.

También contiene los indicadores de calidad que medirán su grado de cumplimiento.

Esta carta es un compromiso público del SCAI por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de los servicios, ya que, tras su elaboración, se hará el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos que en ella se han establecido.

En definitiva, el objetivo final de esta carta no es otro que servir a los usuarios aumentando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo.

	<p>Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: SCAI</p>	<p>Fecha: 30/10/2009 Edición: 00</p>
		<p>COD: SCA-CS COPIA AUTORIZADA</p>
		<p>Aprobado por: Consejo de Gobierno</p>

2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

El SCAI se creó con el propósito de proporcionar y mantener la infraestructura científica necesaria para que los investigadores de la UCO, Organismos Públicos de Investigación (OPIs) y empresas privadas puedan desarrollar sus investigaciones, ofreciéndoles el apoyo técnico y científico que precisen para ello, transfiriendo los conocimientos técnicos y metodológicos precisos, y organizando y participando en sus cursos y seminarios para la formación de investigadores y personal técnico de la UCO o externos a ella, con el compromiso del cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y otros.

Tiene como principal finalidad el mantenimiento y desarrollo de las infraestructuras y técnicas necesarias para las investigaciones.

VISIÓN

Pretendemos:

L.1. La mejora continua permanente en los servicios que presta nuestra organización, al objeto de aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.


L.2. Extender los servicios del SCAI hacia un mayor número de grupos de interés y profundizar en los ya existentes.

L.3. Promover y contribuir a la transferencia de tecnología y conocimiento científico para el desarrollo y la innovación de los grupos de investigación de la UCO, OPIS y empresas de nuestro entorno.

VALORES

Nuestra organización se define por las siguientes características:

V.1. Está formada por personal técnico especializado y altamente cualificado.

	<p>Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: SCAI</p>	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: SCA-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

V.2. Está dotada con la infraestructura y equipos necesarios para proporcionar el apoyo técnico que precisan los Grupos de Investigación de la UCO y demás grupos de interés.

2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS

El SCAI es un servicio general de la UCO que está adscrito al Vicerrectorado de Política Científica.

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

Mantener y desarrollar la infraestructura y técnicas necesarias para las investigaciones realizadas por Departamentos y Grupos de Investigación de la UCO e Instituciones y Organismos públicos o privados que lo requieran, ofreciéndoles el apoyo técnico y científico que precisen para ello.


Transferir conocimientos técnicos y metodológicos, mediante actividades divulgativas y formativas, asesoramiento desde el punto de vista técnico sobre instrumental y equipamiento; organización y participación en cursos y seminarios para la formación de investigadores y personal técnico de la UCO o externos a ella.

Potenciar las relaciones entre Universidad, Sociedad y Empresa desarrollando la actividad científico-técnica con la prestación de un servicio eficiente basado en la planificación, evaluación y mejora continua de la calidad.

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

DERECHOS

Recibir información sobre los requisitos de uso, normativa y tarifas de los Servicios ofertados.

	<p>Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: SCAI</p>	<p>Fecha: 30/10/2009 Edición: 00</p>
		<p>COD: SCA-CS COPIA AUTORIZADA</p>
		<p>Aprobado por: Consejo de Gobierno</p>

Ser objeto de una atención personalizada, directa y considerada.

Recibir apoyo técnico en labores de investigación.

Formular sugerencias para la mejora del Servicio.

Presentar quejas ante actuaciones incorrectas.

Recibir un plazo de entrega de resultados.

Confidencialidad en los resultados obtenidos.

Conocer la identidad del personal técnico, así como la metodología y condiciones experimentales utilizadas en la obtención de resultados.

OBLIGACIONES

Cumplir los criterios, normas y requisitos de uso y acceso indicadas en el reglamento, guías de usuario y protocolos del SCAI.

Mantener el debido respeto a las normas establecidas en el centro, así como al personal que presta sus servicios en el mismo.


Responsabilizarse del uso de los recursos y prestaciones ofrecidos, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los equipos ofertados en régimen de autoservicio.

Cuidar las instalaciones y colaborar en su mantenimiento.

Aportar la información requerida por el personal técnico para la correcta realización del servicio solicitado.

Informar al personal técnico de la posible toxicidad o riesgos de manipulación de las muestras entregadas.

Cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales.

	<p>Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: SCAI</p>	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: SCA-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

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

Las personas que utilicen los servicios que presta el SCAI, en calidad de usuarios, ya sean de carácter interno –comunidad universitaria– o externo –la sociedad en general–, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen sobre la prestación de los servicios.

- Buzón de sugerencias vía web:
<http://www.uco.es/servicios/scai/sugerencias.html>
- Correo Electrónico: buzonscai@uco.es
- Teléfono: 957 218080.
- Fax: 957 218733.

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

Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre (BOE nº 307, 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 nº 251, de 31.12.03).

Estatutos de la Universidad de Córdoba. (BOJA nº 206 de 2003).

Modificación de los Estatutos de la UCO. (BOJA nº 77 de 2005).

Reglamento del SCAI. Aprobado por Junta de Gobierno el 28 de abril de 2000.

Norma UNE EN-ISO 9001. Sistema de Gestión de Calidad.

	<p>Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: SCAI</p>	<p>Fecha: 30/10/2009</p> <p>Edición: 00</p>
		<p>COD: SCA-CS</p> <p>COPIA AUTORIZADA</p>
		<p>Aprobado por:</p> <p>Consejo de Gobierno</p>

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

Quienes utilicen los servicios del SCAI podrán realizar sus sugerencias, reclamaciones o quejas a través de:

Buzón de sugerencias vía web:

<http://www.uco.es/servicios/scai/sugerencias.html>

Correo electrónico: buzonscai@uco.es

Teléfono: 957 218080.

Fax: 957 218733.

Dirección Postal: Servicio Central de apoyo a la Investigación (SCAI); Edificio Ramón y Cajal. Campus de Rabanales; 14014 Córdoba (Córdoba).

Cualquier reclamación o discrepancia de los usuarios con respecto al SCAI deberá ser dirigida por escrito a la Dirección del Servicio, quien tras su estudio contestará al reclamante, en el plazo máximo de 1 mes, si procede dicha reclamación y/o las medidas adoptadas para subsanarla.

2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Para contactar con el SCAI, las personas interesadas podrán dirigirse a:


Dirección postal: Servicio Central de apoyo a la Investigación (SCAI); Edificio Ramón y Cajal. Campus de Rabanales; 14014 Córdoba (Córdoba)

Web: <http://www.uco.es/servicios/scai>

Correo electrónico: scai@uco.es

Teléfono: 957 218080.

Fax: 957 218733.

	<p>Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: SCAI</p>	<p>Fecha: 30/10/2009</p> <p>Edición: 00</p>
		<p>COD: SCA-CS</p> <p>COPIA AUTORIZADA</p>
		<p>Aprobado por:</p> <p>Consejo de Gobierno</p>

Formas de acceso:

Situado en el Campus de Rabanales, a 3 Km de la ciudad de Córdoba, tiene acceso por carretera a través de la Antigua Nacional IV, dirección Madrid/Acolea en el Km 396. Ferrocarril y autobús son los medios de transporte que nos une con la Capital.

Coordenadas GPS: 37° 54´ 56.18" N
4° 43´ 15.99" W

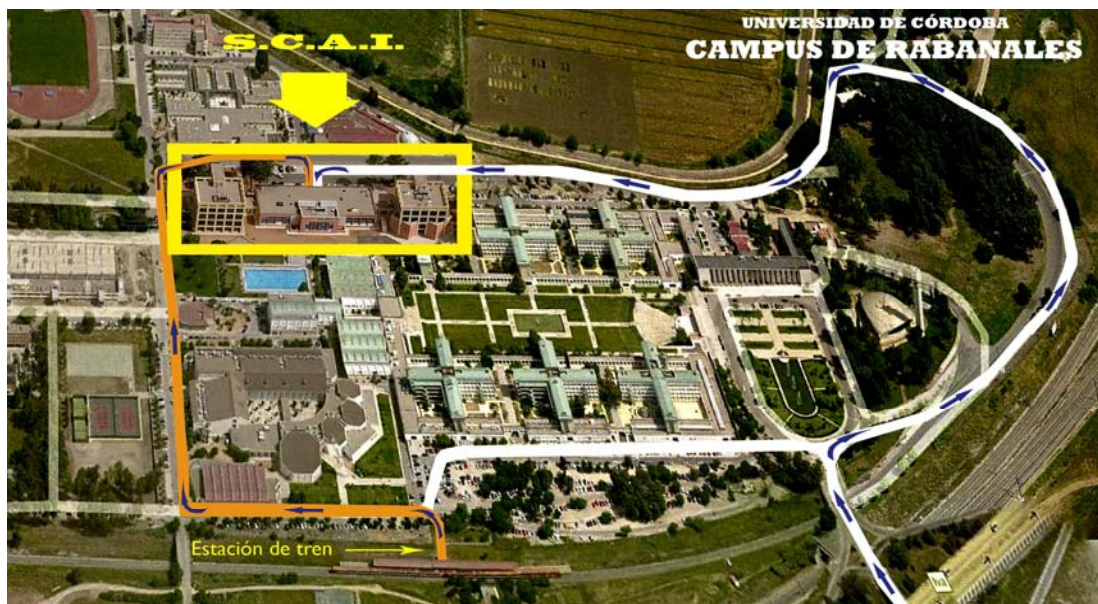
Autobús:

Línea Especial. Rabanales.


Línea E Córdoba-Acolea- Bda. del Angel- Rabanales.

Tren: Cercanías. Salida desde la estación de Córdoba durante días laborables excepto períodos vacacionales.

Plano de situación:



El **horario de atención al público** es de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas.

	<p>Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: SCAI</p>	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: SCA-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

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

3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

Realizar y entregar los trabajos solicitados en la fecha acordada.

Ofrecer una atención personalizada correcta y permanente durante el horario de apertura del SCAI.

Responder las sugerencias y quejas de los usuarios y usuarias, indicando las acciones emprendidas para la solución y/o mejora de las situaciones planteadas.

Mantener la certificación ISO 9001.

Mantener, verificar y calibrar los equipos para su correcto funcionamiento dentro de los plazos establecidos.

Fomentar la formación del personal para mejorar sus conocimientos y habilidades con el fin de ofrecer un mejor servicio.

Elaborar y analizar las encuestas de satisfacción del cliente.

3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS


Plazo de entrega de resultados.

Número de quejas y/o sugerencias respecto al trato recibido.

Porcentaje de sugerencias y quejas en las que transcurre menos de un mes en ser respondidas.

Superación de las auditorías anuales y renovación de la certificación ISO 9001.

Grado de cumplimiento de los plazos establecidos para las verificaciones y calibraciones de los equipos.

	<p>Título: Carta de Servicios</p> <p>Servicio/Unidad: SCAI</p>	Fecha: 30/10/2009 Edición: 00
		COD: SCA-CS COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Consejo de Gobierno

Número de no conformidades imputables a errores por falta de formación o cualificación de personal.

Valor medio de las respuestas de las encuestas.