



UNIVERSIDAD  
DE  
CÓRDOBA



# **CARTA DE SERVICIOS**

# **UNIDAD DE APOYO TECNOLÓGICO**



UNIVERSIDAD  
DE  
CÓRDOBA



## UNIDAD DE APOYO TECNOLÓGICO

Campus de Rabanales – Casa 1 Colonia San José - 14071 Córdoba  
Tfno.: 957212424 FAX.: 957212427 mail: unidad.apoyo@uco.es <http://www.uco.es/uacds>

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  <b>UNIDAD DE APOYO TECNOLÓGICO</b>				<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	
Número de Código			Versión		
CS-01			02		
Fecha de Entrada en Vigor			Páginas		
22/07/2017			15		
Archivo Informático					
PNTs Relacionados:					
Sustituye a:					
<b>Coordinador del Comité de Calidad</b>	<b>Secretaria del Comité de Calidad</b>	<b>Coordinador del Grupo de Mejora</b>			
Fecha: 30 de mayo de 2016	Fecha: 30 de mayo de 2016	Fecha: 30 de mayo de 2016			

**Aprobada en Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2017**

\*Disponible en formato digital: <http://www.uco.es/uacds/cartaservicios.pdf>



UNIVERSIDAD  
DE  
CÓRDOBA



## UNIDAD DE APOYO TECNOLÓGICO

Campus de Rabanales – Casa 1 Colonia San José - 14071 Córdoba  
Tfno.: 957212424 FAX.: 957212427 mail: [unidad.apoyo@uco.es](mailto:unidad.apoyo@uco.es) <http://www.uco.es/uacds>

---

1. Presentación.....	3
2. Misión, Visión y Valores .....	3
3. Datos Identificativos.....	4
4. Funciones y Principales Servicios.....	5
5. Mapa de Procesos .....	7
6. Derechos y Obligaciones de los Usuarios .....	8
7. Fórmulas de colaboración de los usuarios en la mejora de la Calidad .....	8
8. Relación de la Normativa reguladora aplicable .....	8
9. Sistema de Quejas y Sugerencias.....	11
10. Datos Telemáticos, Ubicación, Formas de Acceso y Transporte.....	11
11. Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecidos.....	13
12. Encuestas para la mejora de las condiciones básicas de prestación .....	14
13. Sistemas de Gestión de Calidad, Medioambiental y de Riesgos Laborales .....	14
14. Datos derivados de Compromisos de Calidad y de la Normativa Aplicable .....	15



UNIVERSIDAD  
DE  
CÓRDOBA



**UNIDAD DE APOYO  
TECNOLÓGICO**

**Campus de Rabanales – Casa 1 Colonia San José - 14071 Córdoba**

**Tfno.: 957212424 FAX.: 957212427 mail: [unidad.apoyo@uco.es](mailto:unidad.apoyo@uco.es) <http://www.uco.es/uacds>**

---

## **1. Presentación**

La Carta de Servicios de la Unidad de Apoyo Tecnológico de la Universidad de Córdoba (U.A.T.) tiene como propósito facilitar a los usuarios la información y los mecanismos necesarios para colaborar activamente en la mejora de los servicios que esta Unidad proporciona.

Para ello se adoptarán las medidas necesarias, para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todas las personas adscritas a la Unidad.

## **2. Misión, Visión y Valores**

### **MISIÓN**

Desde la Unidad de Apoyo Tecnológico de la Universidad de Córdoba, se ofrece Apoyo a la Docencia, la Investigación y la Gestión, así como soporte técnico a las Nuevas Tecnologías, de forma directa o a través de otras Unidades o Servicios, desde el conocimiento de la Técnica, la Legislación y la Ética.

Asimismo, este Servicio se compromete con el Medio Ambiente, cumpliendo con los requisitos legales aplicables y con otros que se suscriban de forma independiente o en colaboración con otras Unidades o Servicios.

### **VISIÓN**

Imbricar un equipo de trabajo con vocación de servicio técnico profesional, colaborando en la creación de sinergias con el resto de servicios y unidades de la Universidad de Córdoba.

Propiciar que el equipo humano de la Unidad de Apoyo Tecnológico de la Universidad de Córdoba constituya una infraestructura de Apoyo a la Comunidad Universitaria en el aprovechamiento de las Nuevas Tecnologías, mediante la innovación y la eficiencia operativa, con capacidad de mejora continua y búsqueda de la excelencia.



## VALORES

Nuestros valores sientan sus bases en los conceptos básicos fundamentales como el respeto, la responsabilidad, la implicación, la integración, la profesionalidad y el seguimiento de las directrices emanadas de la Universidad de Córdoba.

Como valores específicos destacamos:

- Compromiso total con el Usuario.
- Optimizar el uso eficiente de las nuevas tecnologías desde una perspectiva de alta disponibilidad de recursos y reducción de costes.
- Ofertar apoyo técnico al resto de unidades o servicios, en la implantación y el uso eficiente de las nuevas tecnologías en consonancia con el Plan Estratégico de la Universidad de Córdoba.
- Promoción del uso del software libre.
- Compromiso con la Generación y la Transmisión de Conocimiento de la Universidad.
- Búsqueda de la Excelencia mediante la Mejora continua y el Desarrollo
- Información permanente desde la Transparencia.
- Seguridad, Fiabilidad, Confidencialidad, Eficiencia, Honestidad y Efectividad.
- Ser un grupo humano regido por la Ética en general, la Ética Informática y los Códigos Éticos Profesionales.
- Respeto absoluto a las Personas y a la Organización, realizando nuestras funciones con sensibilidad social desde la calidad profesional y humana.
- Uso adecuado de los Recursos y Respeto al Medio Ambiente

### 3. Datos Identificativos

La Unidad de Apoyo Tecnológico depende del Vicerrectorado de Coordinación e Infraestructuras.

Las instalaciones centrales de esta Unidad están ubicadas en el Campus Universitario de Rabanales, disponiendo actualmente de los siguientes despachos técnicos en el Campus Menéndez Pidal y el Campus Centro (Campus de Humanidades y Ciencias Jurídicas y Sociales):

- Facultad de Medicina y Enfermería
- Facultad de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales
- Facultad de Filosofía



#### 4. Funciones y Principales Servicios

Además de la Normativa aplicable con carácter general, en el ANEXO II del [IV CONVENIO COLECTIVO DEL PERSONAL LABORAL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE ANDALUCÍA](#) se definen las “*Categorías profesionales por grupos de titulación*” y la “*Definición de funciones por categorías profesionales*”:

- **Técnico Especialista**

Es el trabajador o trabajadora que con suficientes conocimientos técnicos y prácticos tiene encomendadas las funciones especializadas para las que están facultados en virtud del título que poseen o experiencia laboral equivalente, en el ámbito de la administración universitaria, no comprendidos en alguna de las restantes categorías de este grupo profesional.

- **Encargado de Equipo**

Es el trabajador o trabajadora que con suficientes conocimientos técnicos y prácticos, además de las funciones propias de su especialidad, asume funciones de dirección sobre equipos de trabajo y en materia de prevención de riesgos laborales respecto a los trabajadores a su cargo, coordinando, organizando y controlando a un grupo no inferior a cinco personas, incluido el propio encargado y excepcionalmente en número inferior en aquellos casos que por razones especiales determine la Relación de Puestos de Trabajo.

Además, el personal adscrito a esta Unidad tiene una serie de funciones añadidas a las del Convenio Colectivo, que posibilitan la correcta prestación de servicios a la Comunidad Universitaria mediante el soporte técnico al equipamiento tecnológico (informático, audiovisual, del tratamiento de la información, los que facilitan las comunicaciones y otros recursos de carácter tecnológico).



Se han identificado y definido los siguientes procesos clave que sustentan los servicios que la Unidad de Apoyo Tecnológico presta a la Comunidad Universitaria:

**PC1. APOYO A LA ACTIVIDAD UNIVERSITARIA MEDIANTE EL SOPORTE TÉCNICO A EQUIPAMIENTO EMPLEADO EN LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

**PC1.1.** Prestar soporte técnico, de forma directa e independiente o en colaboración con otros servicios externos o propios de la Universidad, en el diseño, la instalación, la puesta en marcha y el mantenimiento de recursos tecnológicos empleados en el desarrollo de la actividad laboral del Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios adscrito a Centros, Departamentos y Servicios.

**PC1.2.** Diseño y ejecución directa o en colaboración con terceros de planes de mantenimiento de recursos tecnológicos, siendo objetivos prioritarios mantener operativo el equipamiento, reduciendo las probabilidades de que sean necesarias operaciones de mantenimiento correctivo, compensando la obsolescencia tecnológica y dando respuesta a las nuevas exigencias.

**PC2. ASESORAMIENTO, FORMACIÓN Y PROMOCIÓN EN EL USO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS CON CRITERIOS DE EFICIENCIA TÉCNICA, ECONÓMICA, ENERGÉTICA Y MEJORA MEDIO AMBIENTAL**

**PC3. GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO CON CRITERIOS DE EFICIENCIA TÉCNICA, ECONÓMICA, ENERGÉTICA Y MEJORA MEDIO AMBIENTAL**

**PC3.1.** Gestión de los recursos tecnológicos tanto propios como ajenos necesarios para mantener en correctas condiciones de funcionamiento el equipamiento tecnológico al cargo de la Unidad de Apoyo.

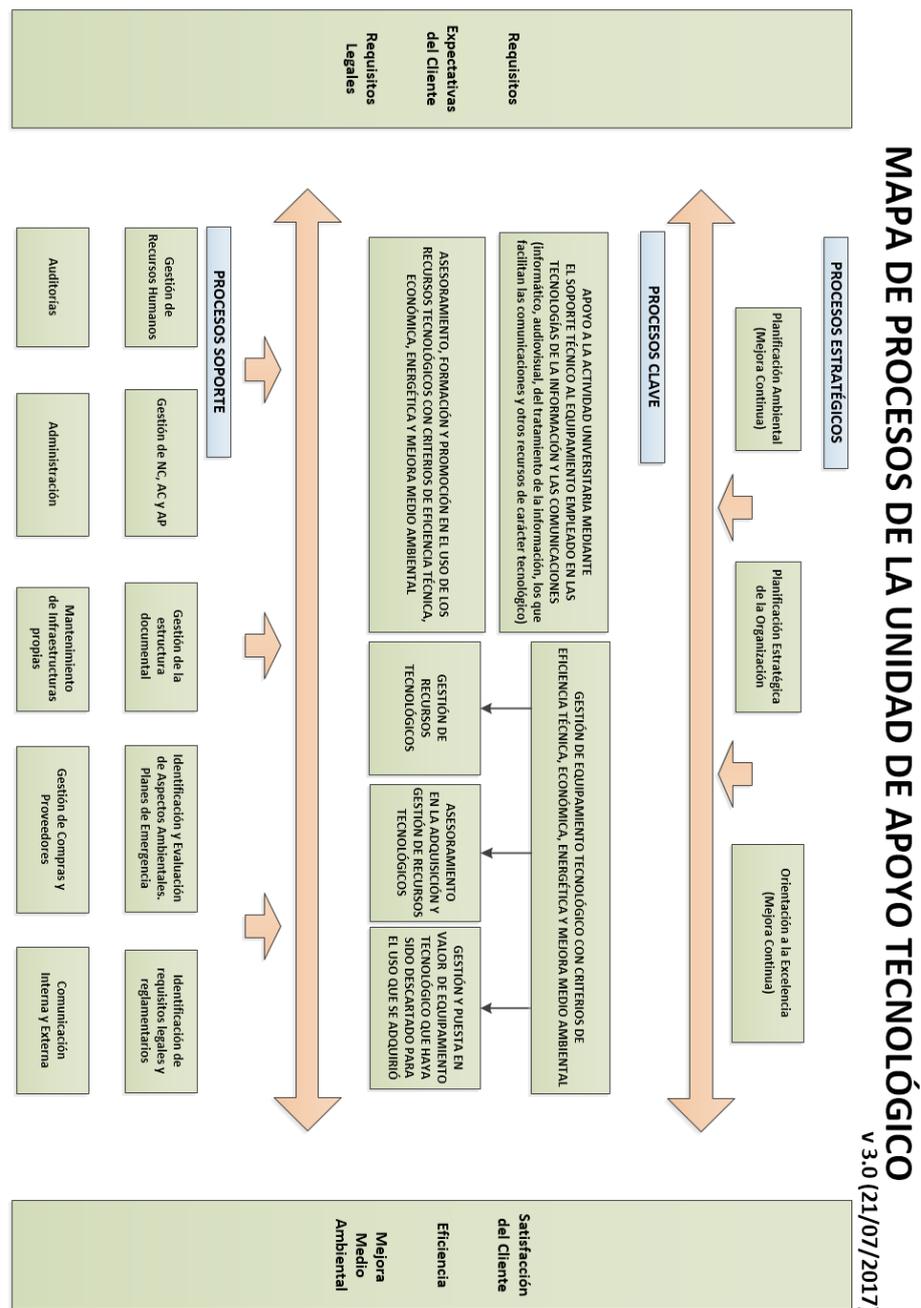
**PC3.2.** Asesorar en la adquisición y gestión de recursos tecnológicos.

**PC3.3.** Gestión y puesta en valor de equipamiento tecnológico que haya sido descartado para el uso que se adquirió.

**PC4. CUALQUIER OTRA ACTIVIDAD QUE SE DETERMINE EN MATERIA TECNOLÓGICA DEL NIVEL PROFESIONAL QUE REQUIERA LA PERTENENCIA A LAS CATEGORÍAS PROFESIONALES QUE COMPONEN LA UNIDAD.**

## 5. Mapa de Procesos

El siguiente diagrama de valor se muestra el mapa de procesos que proporciona un inventario gráfico de los procesos y facilita una perspectiva global de la Unidad.





## 6. Derechos y Obligaciones de los Usuarios

Los Derechos y Obligaciones de los Usuarios de la Unidad de Apoyo Tecnológico de la Universidad de Córdoba están contemplados en la normativa aplicable, detallada en el apartado 7. *“Relación de normativa aplicable”*.

Cabe destacar los siguientes Derechos de los usuarios:

- Recibir información de carácter general y específico de los procedimientos que les afecten.
- Ser atendidos de forma directa y personalizada.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Conocer la composición, funciones y servicios de la Unidad de Apoyo Tecnológico.
- Obtener una orientación positiva.
- Plantear consultas o demandas de asesoramiento y apoyo técnico.
- Efectuar reclamaciones y sugerencias que sean atendidas y resueltas en el plazo establecido.

Los usuarios tendrán, entre otras, las Obligaciones establecidas por las *“Normas de Prestación de Servicios de la Unidad de Apoyo Tecnológico de la UCO”*.

## 7. Fórmulas de colaboración de los usuarios en la mejora de la Calidad

A través del teléfono, fax, correo electrónico, buzón de sugerencias y observaciones en las encuestas, todos los usuarios pueden presentar sus quejas, reclamaciones o sugerencias, en relación con los servicios prestados por nuestro Servicio.

Puntualmente, la Unidad podrá recabar de sus usuarios sugerencias acerca del equipamiento y servicios demandados a fin de tomar las adecuadas medidas de mejora.

## 8. Relación de la Normativa reguladora aplicable

Los servicios prestados por la **Unidad de Apoyo Tecnológico** de la UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA están regulados por la siguiente normativa:

- **Con Carácter General y Normativa Universitaria**
  - [Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.](#)
  - [Real Decreto 557/1991, de 12 de abril, sobre Creación y reconocimiento de Universidades y Centros universitarios](#)
  - [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las](#)



Administraciones Públicas

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales
- Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos
- Real Decreto 208/2005 sobre RAEE
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- Decreto 280/2003, de 7 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Córdoba
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades
- Decreto 94/2005, de 29 de marzo, por el que se aprueba la modificación de los Estatutos de la Universidad de Córdoba, aprobados por Decreto 280/2003, de 7 de octubre
- 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
- Resolución de 17 de junio de 2014, de la Universidad de Córdoba, sobre estructura y determinación de los Vicerrectorados y del régimen de delegación de competencias
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público
- Ley 7/2007, de 9 de julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental
- Resolución de 22 de enero de 2009, de la Universidad de Córdoba, por la que se aprueba la normativa para la elaboración de las Cartas de Servicios en la Universidad de Córdoba
- Registro Nacional de Universidades, Centros y Enseñanzas (MECD).
- IV Convenio colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía
- Acuerdos de Homologación del P.A.S. de las Universidades Públicas Andaluzas

● **Referente a los servicios que presta directamente**

**ADMINISTRACION ELECTRONICA**

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Resolución de 29 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo de aprobación de la



Política de Firma Electrónica y de Certificados de la Administración General del Estado y se anuncia su publicación en la sede correspondiente.

- Orden de 22 de febrero de 2010, por la que se aprueba el Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Resolución de 27 de septiembre de 2004, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se establece el manual de comportamiento de los empleados públicos en el uso de los sistemas informáticos y redes de comunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet) de la Junta de Andalucía.
- Orden de 11 de octubre de 2006, por la que se regula el empleo del sistema port@firma, para la firma electrónica reconocida de documentos en soporte electrónico de la Junta de Andalucía.

#### **PROTECCION DE DATOS**

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- LEY 16/1993, de 23 de diciembre de incorporación al Derecho español de la Directiva 91/250/CEE, de 14 de mayo de 1991, sobre la protección jurídica de programas de ordenador.

#### **SOFTWARE Y HARDWARE**

- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal en materia de software.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Más información en <http://www.uco.es/uacds>



Campus de Rabanales – Casa 1 Colonia San José - 14071 Córdoba

Tfno.: 957212424 FAX.: 957212427 mail: [unidad.apoyo@uco.es](mailto:unidad.apoyo@uco.es) <http://www.uco.es/uacds>

## 9. Sistema de Quejas y Sugerencias

La Unidad de Apoyo Tecnológico, plenamente identificada con las acciones de mejora continua de los servicios que presta y comprometida con la política de calidad, dispone de una dirección Web que permite el acceso a la cumplimentación de quejas, sugerencias y felicitaciones que se encuentra disponible para todos los usuarios/clientes en:

- Documentos impresos en las distintas sedes de la Unidad
- <http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php> (Seleccionar Servicio: “Unidad de Apoyo Tecnológico”)

## 10. Datos Telemáticos, Ubicación, Formas de Acceso y Transporte

### Datos Telemáticos

- Teléfono: 957 21 2424
- Fax: 957 21 2427
- Página web: <http://www.uco.es/uacds>
- Correo electrónico: [unidad.apoyo@uco.es](mailto:unidad.apoyo@uco.es)

### Ubicación

Las instalaciones centrales de la Unidad de Apoyo Tecnológico están ubicadas en la casa 1 de la Colonia de San José del Campus Universitario de Rabanales. Existen Despachos Técnicos en el Campus Menéndez Pidal y en el Campus Centro.

### Instalaciones en el Campus de Rabanales:

- **Dirección postal:** Carretera Nacional IV Km. 396. C. P. 14014. Córdoba.
- **Coordenadas:** 41° 44' 30.519" N, -6° 16' 41.3322" O
- **Mapa de situación del Campus de Rabanales:**





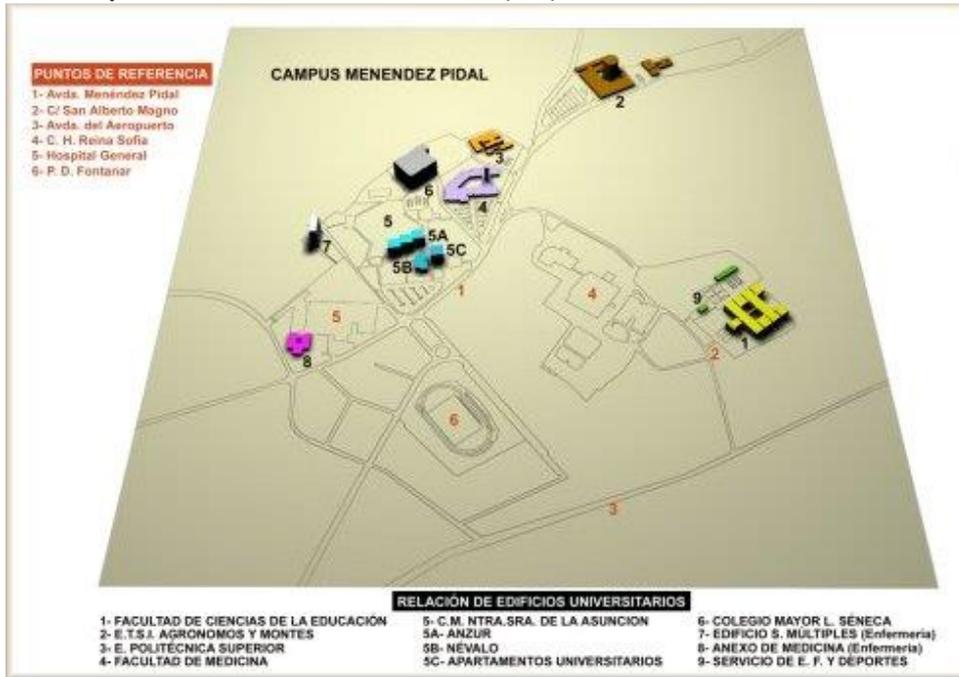
Campus de Rabanales – Casa 1 Colonia San José - 14071 Córdoba

Tfno.: 957212424 FAX.: 957212427 mail: unidad.apoyo@uco.es <http://www.uco.es/uacds>

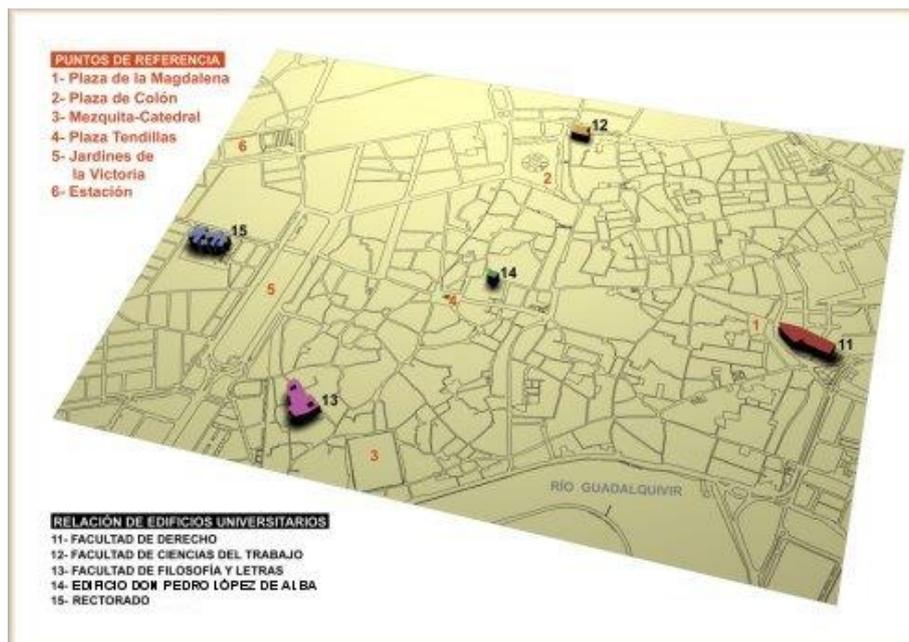
### Instalaciones en el Campus Menéndez Pidal

#### Despacho Técnico en Facultad de Medicina y Enfermería

- Dirección postal: Avenida Menéndez Pidal (s/n). C. P. 14014. Córdoba.



### Instalaciones en el Campus Centro (Humanidades y Ciencias Jurídicas y Sociales)



#### Despacho en Facultad de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales



UNIVERSIDAD  
DE  
CÓRDOBA



UNIDAD DE APOYO  
TECNOLÓGICO

Campus de Rabanales – Casa 1 Colonia San José - 14071 Córdoba

Tfno.: 957212424 FAX.: 957212427 mail: [unidad.apoyo@uco.es](mailto:unidad.apoyo@uco.es) <http://www.uco.es/uacds>

- **Dirección postal:** Plaza de Puerta Nueva, s/n 14002-Córdoba (España)



**Despacho en Facultad de Filosofía y Letras**

- **Dirección postal:** Plaza del Cardenal Salazar, 3 14071-Córdoba



**Webs oficiales con formas de Acceso y Transporte**

- **Campus Universitario de Rabanales:**  
[http://www.uco.es/campus\\_rabanales/index.php/como-llegar](http://www.uco.es/campus_rabanales/index.php/como-llegar)
- **Campus Menéndez Pidal:**  
<http://www.uco.es/informacion/moverse/menendez.html>
- **Campus Centro (Humanidades y Ciencias Jurídicas y Sociales):**  
<http://www.uco.es/informacion/moverse/humanidades.html>



<http://www.aucorsa.es/>



<http://www.renfe.es>

11. **Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecidos.**



- Controlar el número de solicitudes que no se pueden cumplir por alguna limitación del servicio.
- Mejorar nuestros conocimientos y habilidades para ofrecer un mejor servicio.
- Obtener un nivel de satisfacción del usuario/ cliente mayor o igual a 5 puntos sobre un total de 10 puntos.
- Cubrir las necesidades de formación de los usuarios y que ésta sea calificada con una puntuación mayor o igual a 5 sobre un total de 10 puntos.
- Plazos previstos de tramitación de los procedimientos, así como para la prestación de los servicios:
  - Todos los plazos vienen recogidos en los procedimientos, PNTs /fichas de proceso del sistema de calidad.
- Mecanismos de comunicación e información, ya sean generales o personalizados:
  - Generalmente como medio de comunicación con los destinatarios, ya sean Organismos Públicos, Usuarios/clientes internos o Usuarios/clientes externos, van a ser utilizados mecanismos tales como: teléfono, fax, correo electrónico y correo ordinario en algunos casos.

## **12. Encuestas para la mejora de las condiciones básicas de prestación**

La Unidad de Apoyo Tecnológico, plenamente identificada con las acciones de mejora continua de los servicios que presta, y comprometida con la política de calidad, facilita el acceso a la cumplimentación de la encuesta de Satisfacción de los Usuarios/Clientes añadiendo los siguientes medios al pie de los correos electrónicas:

- Documentos impresos en las distintas sedes de la Unidad
- <http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php> (Seleccionar Servicio: “Unidad de Apoyo Tecnológico”)

## **13. Sistemas de Gestión de Calidad, Medioambiental y de Riesgos Laborales**

La sociedad actual exige de forma creciente, que los productos y servicios que se le suministran, tengan la mayor calidad posible, que sean respetuosos con el entorno natural y que se generen en unas condiciones de seguridad e higiene laboral aceptables. Fruto de esta exigencia han sido la elaboración de normas y estándares reconocidos internacionalmente que han servido de estándares para la implantación de Sistemas de Calidad Universitaria mediante evaluación según el modelo EFQM, Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001), Sistemas de Gestión



Medioambiental (ISO 14001) y Sistemas de Gestión para la Prevención de Riesgos Laborales (OSHAS 18001) o la Gestión de los procesos de I+D+I (UNE 16600).

La Unidad de Apoyo Tecnológico es un servicio de nueva creación, que está trabajando en la Calidad Universitaria, desde todos estos puntos de vista, alineada con las decisiones estratégicas de nuestra Universidad.

#### **14. Datos derivados de Compromisos de Calidad y de la Normativa Aplicable**

##### **1. Compromisos de Calidad**

###### **Niveles de compromisos de Calidad**

- Participar activamente en el Plan Estratégico de la Universidad de Córdoba.
- Favorecer las iniciativas de Mejora en la Calidad del Servicio.
- Asegurar la confidencialidad de datos y resultados.
- Mantenimiento de infraestructuras de Audiovisuales y Nuevas Tecnologías.
- Gestión eficiente de las incidencias
- Informar al usuario de la situación de su solicitud, incidencia y plazo previsto para la finalización de la misma.
- Gestionar eficientemente los recursos y presupuesto, logrando la máxima ejecución presupuestaria anual, según la disponibilidad presupuestaria.
- Atención a las consultas, asesoramiento técnico tanto de forma presencial como no presencial.
- Estudio y respuesta de las quejas y sugerencias presentadas por escrito.
- Colaborar en la prevención de la salud según los protocolos y acuerdos de colaboración del Servicio de Prevención de la Universidad de Córdoba.
- Colaborar en el respeto del medio ambiente según los protocolos y acuerdos de colaboración del Servicio de Protección Ambiental de la Universidad de Córdoba.

##### **2. Indicadores de Calidad**

- Tiempo de respuesta a las solicitudes de servicios.
- Nº de No conformidades de productos o servicios
- Quejas y sugerencias presentadas por los usuarios
- Nota media de la satisfacción del cliente con los servicios prestados por el U.A.T.
- Se analizará la encuesta de satisfacción para medir el grado de satisfacción.
- Porcentaje de solicitudes que no se pueden satisfacer, frente al total de solicitudes recibidas.