CARTA DE SERVICIOS

SERVICIOS GENERALES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicios Generales	Grupo de Mejora	Consejo de Gobierno
Fecha: 24/09/2009	**Fecha:** 24/09/2009	**Fecha:** 18/12/2009

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	24/09/2009	Edición inicial

ÍNDICE

1.- PRÓLOGO 3

2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL 3

2.1. MISIÓN Y VISIÓN 3
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS 3
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 . 6
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 12

3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS 12
3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS 13
3.3.- OTROS DATOS DE INTERÉS. 13

1.- PRÓLOGO

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 servicios generales de la Universidad de Córdoba, así como oficializar una serie de compromisos de calidad asumidos por la Unidad y difundir los derechos exigibles por los usuarios y el modo en el que podrán exigir estos derechos.

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

2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1. MISIÓN Y VISIÓN

La Unidad de Servicios Generales tiene como misión ser el área profesional y técnica que presta apoyo a la Comunidad Universitaria, aportando fluidez, calidad y operatividad a nuestros clientes internos y externos, para contribuir al buen funcionamiento de las actividades universitarias y de la sociedad en general.

La visión de la unidad es ser el referente en soporte y apoyo, siendo reconocida nuestra eficacia y fiabilidad, prestando un servicio por unidades especializadas con personal cualificado, atendiendo a la innovación y trabajo colaborativo.

2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS

La Unidad de Servicios Generales está integrada por todas las conserjerías de los edificios y/o centros, los técnicos de mantenimiento asignados a los mismos y los conductores del parque móvil.

La Universidad de Córdoba, se encuentra diseminada dentro de la Ciudad de Córdoba, en tres Campus diferenciados: Campus de Rabanales, Campus de Ciencias de la Salud, y el Campus de Humanidades y Ciencias Jurídicas y Sociales; cada uno de éstos

Campus, consta de varios edificios y/o centros, donde se encuentran ubicadas las distintas Facultades y Escuelas, así como la Escuela Universitaria Politécnica de Belmez y el Rectorado, que en su conjunto forman la propia Universidad.

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

- Apertura, puesta en marcha y cierre del edificio y/o centro.
- Apoyo al usuario en servicios integrales de multimedia.
- Administración y distribución de comunicaciones.
- Atención e información a los usuarios.
- Gestión del sistema de reservas de espacios (S.R.A.).
- Gestión y supervisión del mantenimiento e instalaciones.
- Organización y mantenimiento de llaveros.
- Preparación de espacios docentes.
- Gestión de espacios docentes.
- Gestión en entidades y organismos públicos y privados.
- Gestión del Parque Móvil.

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, y se tramiten de forma presencial, telefónica o telemática.

- Ser atendidos de forma directa y personalizada.

- Obtener información administrativa de manera rápida y eficaz.

- Conocer el estado de la tramitación del procedimiento correspondiente llevado a cabo por la Unidad de Servicios Generales.

- Ser tratado con el debido respeto y consideración.

- Conocer la composición, funciones y servicios de la Unidad de Servicios Generales así como la identidad de las autoridades y del personal laboral que tramite los procedimientos de los que sea parte.

- Obtener una orientación positiva.
- Exigir el cumplimiento de la normativa aplicable.

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 que presta la Unidad de Servicios Generales, 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:

- A través de la pagina web de la Universidad de Córdoba, mediante el cumplimiento de la encuesta de satisfacción del cliente/usuario que se encuentra a disposición del mismo con el objetivo de que valore el trabajo realizado por el personal de la Unidad.

- Vía correo electrónico: serviciosgenerales@uco.es,

- Telefónicamente: 957-218075, 8848, 8236, 8787, 8922, 1002, 2525 y 957-580025

- Vía fax, indicando la Unidad Funcional: 957-218030 y 8902

- De forma presencial en cualquiera de las conserjerías de los centros y/o edificios.

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

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades (BOE 24/12). Modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

Ley Andaluza de Universidades de 15/2003, de 22 de diciembre.

Decreto 280/2003, de 7 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Córdoba.

Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Convenio Colectivo en vigor del PAS laboral de las Universidades Andaluzas.

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.

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

Los usuarios podrán hacer llegar a la Unidad Técnica de Calidad sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre la prestación de los servicios que tienen encomendados la Unidad de Servicios Generales, además de, a través de las formas de colaboración mencionadas en el apartado 2.5, mediante el uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Córdoba.

Las quejas o sugerencias que se realicen a título particular serán estudiadas y se trasladarán a los órganos o Servicios a los que correspondan la toma de decisiones.

http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php
http://www.uco.es/organizacion/calidad/encuestas/clientes.php

2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

Direcciones postales, telemáticas y telefónicas.

La Unidad de Servicios Generales de la Universidad de Córdoba, se encuentra diseminada dentro de la Ciudad de Córdoba, en tres Campus diferenciados: Campus de Rabanales, Campus de Ciencias de la Salud, y el Campus de Humanidades y Ciencias Jurídicas y Sociales; cada uno de éstos Campus, consta de varios edificios y/o centros, donde se encuentran ubicadas las distintas Facultades y Escuelas, así como la Escuela Universitaria Politécnica de Belmez y el Rectorado, que en su conjunto forman la propia Universidad.

Dirección postal:

- *Rectorado de la Universidad de Córdoba*

Avda. Medina Azahara nº 5
Código Postal14005- Córdoba

Teléfono: 957 218075 **Fax:** 957 218030

Página web: **http://www.uco.es**

Correo electrónico: **serviciosgenerales@uco.es**

- *Campus de Rabanales*
  Carretera N-IV A, Km. 396,4
  Código Postal 14071- Córdoba

  Teléfono: 957 218000 **Fax:** 957 218030

  Página web: **http://www.uco.es**

  Correo electrónico: **serviciosgenerales@uco.es**

• *Campus de Ciencias de la Salud*
-Facultad de Medicina. Avda. Menéndez Pidal s/n.
14071 Córdoba.
-Facultad de Ciencias de la Educación. San Alberto Magno s/n
14071 Córdoba.
-Escuela Universitaria de Enfermería. Avda. Menéndez Pidal s/n.
14071 Córdoba.

Teléfono: 957 218000 **Fax:** 957 218030

Página web: **http://www.uco.es**

Correo electrónico: **serviciosgenerales@uco.es**

• *Campus de Humanidades y Ciencias Jurídicas y Sociales*
- Facultad de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales. Puerta Nueva s/n 14071 Córdoba.
- Facultad de Ciencias del Trabajo. Adarve 30- 14071 Córdoba
- Facultad de Filosofía y Letras. Plaza del Cardenal Salazar 3- 14071 Córdoba

Teléfono: 957 218000 **Fax:** 957 218030

Página web: **http://www.uco.es**

Correo electrónico: **serviciosgenerales@uco.es**

• *Escuela Universitaria Politécnica de Belmez.*
-Avda. de la Universidad s/n- 14240 Belmez (Córdoba)

Teléfono: 957 580025 **Fax:** 957 580644

Página web: **http://www.uco.es**

Correo electrónico: **serviciosgenerales@uco.es**

Formas de acceso y transportes.

Campus Rabanales:

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

Campus de Ciencias de la Salud:

- En Autobús:

Facultad de Medicina. Líneas 2,5,14 y 15 Parada: Colegios Mayores

Facultad de Ciencias de la Educación. Líneas 2,5,14 y 15 Parada Hospital Reina Sofía.

Escuela Universitaria de Enfermería. Líneas 2,5,14 y 15 Parada Hospital Provincial.

http://www.aucorsa.es/portal/aucorsa/es/Lineas/

Campus de Humanidades y Ciencias Jurídicas y Sociales

- En Autobús:

Facultad de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales. Líneas 4 y 7 Parada Campo Madre de Dios.

Facultad de Ciencias del Trabajo. Líneas 1,2,6,8,9,10,11,12,17 Parada Plaza Colon.

Facultad de Filosofía y Letras. Líneas 3 y 16, Parada Santos Mártires

http://www.aucorsa.es/portal/aucorsa/es/Lineas/

Escuela Universitaria Politécnica de Belmez.

- En coche: (Nacional 432)
- 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.
- http://estacionautobusescordoba.com/

Horario de atención al público.

El horario de atención a los usuarios/clientes de los distintos centros y/o edificios se puede consultar en la página web de la Universidad en la siguiente dirección:

www.uco.es/centros/facultadesyescuelas/

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

3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

La Unidad Funcional de Servicios Generales 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, además de los principales servicios expuestos en el apartado 3, en:

- Dar información precisa, clara, veraz e inmediata, garantizando la confidencialidad.
- Dar un trato respetuoso, cordial y personalizado.
- Ser eficaces en nuestra gestión.
- Estar abiertos y receptivos a sugerencias y quejas.
- Estar en continua búsqueda y mejora del servicio, así como en nuestra formación.
- Facilitar nuestra identidad al usuario.
- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información, primando la utilización del correo electrónico y la página web.
- Obtener un nivel de satisfacción del usuario/ cliente mayor o igual a 3'5 puntos sobre un total de 5 puntos.

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 derecho a presentar una queja o sugerencia acerca de los servicios prestados por la Unidad.

3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS

Con el objeto de medir la calidad de los servicios prestados y de los compromisos asumidos alcanzados, la Unidad de Servicios Generales utiliza una serie de indicadores.

- Número de quejas de nuestros clientes.
- Puntualidad y seguridad en la apertura y cierre del centro y/o edificio.
- Tiempo que transcurre en el proceso de reservas de espacios.
- Tiempo que transcurre entre la recepción de la hoja de firmas del control docente y su mecanización.
- Número de días en reparar la avería.
- Libro de registro de entrega y recepción de llaves.
- Diferencia entre la hora en que se recoge la gestión para un Organismo y la hora en que finaliza dicha gestión.
- Que la valoración de la encuesta de satisfacción de clientes sea mayor que 3'5 puntos.

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.

3.3.- OTROS DATOS DE INTERÉS.

Se adjunta tríptico de la Unidad de Servicios Generales.