



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

# CARTA DE SERVICIOS



SERVICIO CENTRAL  
DE APOYO A  
LA INVESTIGACIÓN

## CARTA DE SERVICIOS

### SERVICIO CENTRAL DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN

**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**

0

20/10/2009

Edición inicial

1

27/04/2023

Revisión y actualización general.  
Modificación de la Política de Calidad.  
Inclusión apartado 3.3 y 3.4

*Este documento es propiedad del SCAI quien se reserva el derecho de solicitar su devolución cuando así se estime oportuno. No se permite hacer copia parcial o total del mismo, así como mostrarlo a empresas o particulares sin la expresa autorización por escrito del SCAI.*



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



# CARTA DE SERVICIOS



SERVICIO CENTRAL  
DE APOYO A  
LA INVESTIGACIÓN

## 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<br>PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN .....            | 5  |
| 2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON<br>LOS SERVICIOS PRESTADOS.....                | 5  |
| 2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA<br>MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....     | 7  |
| 2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS<br>PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS.....    | 7  |
| 2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y<br>FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA ..... | 8  |
| 2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE .....   | 9  |
| 3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA<br>APLICABLE .....                                  | 11 |
| 3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS .....  | 11 |
| 3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS .....  | 12 |
| 3.3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS<br>DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.....        | 12 |
| 3.4.- OTROS ASPECTOS FACILITADORES.....  | 12 |

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p> | <h1>CARTA DE SERVICIOS</h1> |  <p>SERVICIO CENTRAL<br/>DE APOYO A<br/>LA INVESTIGACIÓN</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>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p> | <h1>CARTA DE SERVICIOS</h1> |  <p>SERVICIO CENTRAL<br/>DE APOYO A<br/>LA INVESTIGACIÓN</p> |
|---|-----------------------------|---|

## 2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

### 2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

#### MISIÓN

La misión del Servicio Central de Apoyo a la Investigación de la Universidad de Córdoba (SCAI) consiste en apoyar a la Docencia e Investigación y dar soporte científico-técnico a los investigadores de la UCO, Organismos Públicos y Privados de Investigación y empresas privadas para que éstos puedan desarrollar sus investigaciones, así como transferir y asesorar sobre técnicas y equipamiento del SCAI, con el compromiso del cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, de calidad, medioambientales y otros.

#### VISIÓN

Como Servicio, queremos llegar a ser un referente para nuestras partes interesadas en lo que respecta a:

Facilitar el desarrollo de las líneas de investigación a través de nuestro personal especializado, así como con infraestructuras científico-técnicas de alto coste de adquisición y mantenimiento de última generación.



Contribuir a la transferencia de tecnología y conocimiento científico que ayude a mejorar el bienestar de la sociedad y genere valor a nuestros grupos de interés.

Asumir estos retos bajo el compromiso de la excelencia: mejora continua, cooperación, comunicación y trabajo en equipo.

#### VALORES

Nuestra organización, se define por unos valores que se fundamentan en el compromiso con la Universidad y nuestro entorno social.

El SCAI hace suyos los siguientes valores: la colaboración, la eficiencia, la transparencia, la profesionalidad y respeto al medioambiente.

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p> | <h1>CARTA DE SERVICIOS</h1> |  <p>SERVICIO CENTRAL<br/>DE APOYO A<br/>LA INVESTIGACIÓN</p> |
|---|-----------------------------|---|

## 2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS

El SCAI es un servicio general de la UCO que está adscrito al Vicerrectorado con competencias en Investigación de la UCO.

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

El SCAI presta los siguientes servicios:


- 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, 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.

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

### **DERECHOS**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los usuarios tienen derecho a:

- A ser tratados con respeto y deferencia.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Universidad de Córdoba.

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p> | <h1>CARTA DE SERVICIOS</h1> |  <p>SERVICIO CENTRAL<br/>DE APOYO A<br/>LA INVESTIGACIÓN</p> |
|---|-----------------------------|---|



De manera específica, los usuarios del SCAI tendrán derecho a:

- Recibir información sobre los requisitos de uso, normativa y tarifas de los Servicios ofertados.
- Recibir apoyo técnico en prestaciones de servicios de investigación dentro de las competencias del personal.
- Formular sugerencias, quejas y felicitaciones para la mejora del Servicio.
- Recibir un plazo de entrega de resultados.
- Confidencialidad en los resultados obtenidos.

## OBLIGACIONES

Los usuarios del SCAI tendrán las siguientes obligaciones en su relación con los servicios prestados:

- Tratar al personal del Servicio con respeto y deferencia.
- Cumplir los criterios, normas y requisitos de uso y acceso del SCAI (Reglamento, tarifas, guías de usuario, protocolos, etc.)
- 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 del SCAI para la correcta realización del servicio solicitado.
- Informar al personal del SCAI de la posible toxicidad o riesgos de manipulación de las muestras entregadas.
- Cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales.

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p> | <h2>CARTA DE SERVICIOS</h2> |  <p>SERVICIO CENTRAL<br/>DE APOYO A<br/>LA INVESTIGACIÓN</p> |
|---|-----------------------------|---|



### 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:

- Cumplimentación de la encuesta de satisfacción de usuarios, disponible en <http://www.uco.es/organizacion/calidad/encuestas/clientes.php>
- Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones vía web: <http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones>
- Teléfono: 957 218080
- Página web: <https://www.uco.es/investigacion/portal/scai>
- Red social: Twitter
- Correo postal: Universidad de Córdoba-SCAI, Campus de Rabanales, Edificio Ramón y Cajal, Torre Este, Ctra. Madrid-Cádiz, KM 396-A, 14071 Córdoba
- Registro General de la UCO. Universidad de Córdoba, Rectorado, Avda. de Medina Azahara Nº 5, 14071 Córdoba
- De forma presencial en las instalaciones del SCAI, situadas en: Universidad de Córdoba-SCAI, Campus de Rabanales, Edificio Ramón y Cajal, Torre Este, Ctra. Madrid-Cádiz, KM 396-A, 14071 Córdoba

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

- Ley Orgánica de Universidades vigente.
- Ley Andaluza de Universidades vigente.
- Estatutos de la Universidad de Córdoba vigentes.

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p> | <h1>CARTA DE SERVICIOS</h1> |  <p>SERVICIO CENTRAL<br/>DE APOYO A<br/>LA INVESTIGACIÓN</p> |
|---|-----------------------------|---|

- Reglamento del SCAI vigente.
- Norma UNE EN-ISO 9001. Sistema de Gestión de Calidad.

Además de esta normativa y sus posteriores modificaciones, es necesario tener en cuenta el resto de normas reglamentarias, comunitarias, estatales, autonómicas, locales que puedan desarrollar las anteriores o constituir un requisito legal de la UCO. Asimismo, debe tenerse en cuenta toda la normativa interna desarrollada por la UCO.

Todas las referencias contenidas en la presente Carta de Servicios para las que se utiliza la forma de masculino genérico, deben entenderse aplicables a cualquier género.

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



Los usuarios tendrán acceso al sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones a través de la web: <http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones>

Asimismo, podrán presentarlas:

- a) De forma telemática: a través del Registro Electrónico de la Universidad de Córdoba, mediante el procedimiento específicamente habilitado para ello en la Sede Electrónica de la Universidad de Córdoba. Para la utilización de esta vía es imprescindible contar con certificado digital o DNI-e, ya que deben estar suscritas con la firma electrónica del interesado.
- b) De forma presencial, en soporte papel, en la Oficina de Registro General (Rectorado), en el Registro Auxiliar del Campus de Rabanales (Edificio de Gobierno) o en los demás lugares de presentación previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Para facilitar la presentación y la normalización de los datos, se ha diseñado un formulario específico que estará disponible en las oficinas de registro y que se puede cumplimentar y descargar en la Sede Electrónica.

En ambos casos, el interesado obtendrá un recibo acreditativo de la presentación del escrito.



|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p> | <h1>CARTA DE SERVICIOS</h1> |  <p>SERVICIO CENTRAL<br/>DE APOYO A<br/>LA INVESTIGACIÓN</p> |
|---|-----------------------------|---|

Cualquier queja, sugerencia o felicitación recibida por el SCAI, será respondida en el plazo máximo de 1 mes, desde la recepción de la misma, adoptando, si procede, las medidas oportunas para subsanarla, en su caso.

## 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: <https://www.uco.es/investigacion/portal/scai>

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

Teléfono: 957 218080.

### **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/Alcolea 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-Alcolea- Bda. del Ángel- Rabanales.

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



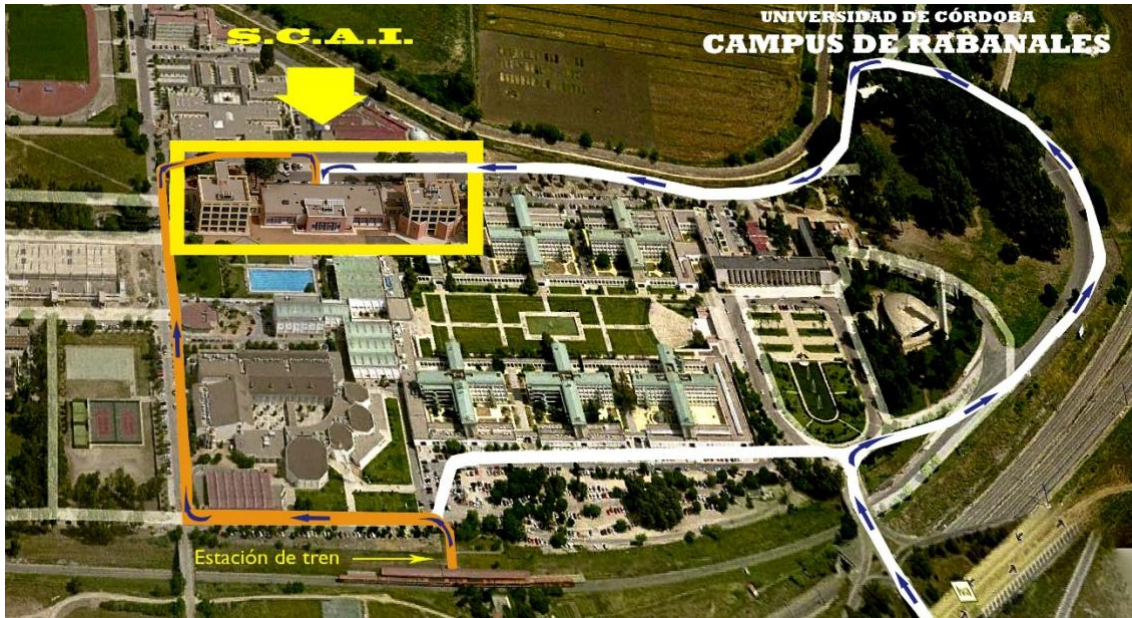
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

# CARTA DE SERVICIOS





SERVICIO CENTRAL  
DE APOYO A  
LA INVESTIGACIÓN

## Plano de situación:



El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9.30 a 13.30 horas.

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p> | <h2>CARTA DE SERVICIOS</h2> |  <p>SERVICIO CENTRAL<br/>DE APOYO A<br/>LA INVESTIGACIÓN</p> |
|---|-----------------------------|---|

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


El SCAI tiene implantado y certificado desde el año 2009 un sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001. El alcance se define para las actividades:

- La realización de análisis químicos, biológicos, geológicos y de imagen de muestras biomédica, agroalimentarias y medio ambientales, de acuerdo con las especificaciones de las guías de usuario y protocolos de cada unidad.
- El alquiler o autoservicio de equipos de investigación.
- El diseño e impartición de cursos específicos sobre técnicas y equipamiento del SCAI.
- La atención a visitas docentes, divulgativas e institucionales.
- El asesoramiento científico-técnico sobre técnicas o equipamiento disponible en el SCAI.

#### 3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

Dentro del alcance definido, nos comprometemos:

- Realizar y entregar los trabajos solicitados en la fecha acordada.
- Responder las quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios indicando las acciones emprendidas para la solución y/o mejora de las situaciones planteadas.
- Mantener la certificación ISO 9001.
- Mantener los equipos que dan resultados para su correcto funcionamiento.
- Fomentar la formación del personal para mejorar sus conocimientos y habilidades con el fin de ofrecer un mejor servicio.
- Evaluar la satisfacción de nuestros clientes, analizando las encuestas de satisfacción recibidas.

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p> | <h1>CARTA DE SERVICIOS</h1> |  <p>SERVICIO CENTRAL<br/>DE APOYO A<br/>LA INVESTIGACIÓN</p> |
|---|-----------------------------|---|

- Transferir conocimiento sobre el SCAI, sus técnicas y su equipamiento científico-técnico mediante cursos, seminarios y atención a visitas dentro de las competencias establecidas.

### 3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS

- Plazo de entrega de resultados.
- Número de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas.
- Superación de las auditorías anuales y renovación de la certificación ISO 9001.
- Valor medio de las respuestas de las encuestas de satisfacción del cliente.
- Grado de satisfacción de alumnos participantes en cursos de formación y/o participantes en las visitas.

### 3.3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.

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. Por tanto, se efectuarán los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos y compromisos adquiridos.

### 3.4.- OTROS ASPECTOS FACILITADORES.

El SCAI se encuentra plenamente identificado con las acciones de mejora continua de los Servicios que presta y comprometido con la Política de Calidad, y ha establecido otros aspectos que facilitan la relación con sus usuarios, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales.

Como reglas de atención al usuario destacan:

- Realizar nuestras tareas con habilidad y competencia.
- Ser flexibles y abiertos a nuevas ideas.
- Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios prestados.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

## CARTA DE SERVICIOS



SERVICIO CENTRAL  
DE APOYO A  
LA INVESTIGACIÓN

- Hacer reales los derechos que la legislación sobre igualdad de género
- Adaptación y atención personalizada de los usuarios con algún tipo de discapacidad, aplicando los protocolos de actuación que la Universidad tenga establecidos.

En cuanto a la concienciación ambiental:

- Actitud de ahorro energético
- Reciclado de material.
- Gestión de residuos.

En relación con la gestión de riesgos laborales, el SCAI promueve y fomenta el cumplimiento de las medidas preventivas establecidas por la legislación vigente en dicha materia.