



CARTA DE SERVICIOS

SCP-CS SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:
COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA CON LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	DELEGADA DEL RECTOR PARA SISTEMAS DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

VERSIÓN: 00	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 01/09/2020
--------------------	---------------------------------------

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA VIGENCIA:	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA:
00	01/09/2020	VERSIÓN INICIAL	COMITÉ DE CALIDAD



ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	3
2.1.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	3
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO.....	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.....	5
DERECHOS:	5
OBLIGACIONES:.....	6
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	6
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	7
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.....	8
3. INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE.....	9
3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS	10
COMPROMISOS DE CALIDAD GENÉRICOS:	10
COMPROMISOS DE CALIDAD ESPECÍFICOS:.....	10
3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS POR EL SERVICIO	10
3.3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	11
3.4.- OTROS ASPECTOS FACILITADORES.....	12



1. PRESENTACIÓN

La presente Carta de Servicios se articula como un instrumento de mejora de la calidad del Servicio de Contratación y Patrimonio, en la que se explica y difunde los compromisos y estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de sus servicios, rentabilizando al máximo los recursos disponibles, simplificando los trámites y facilitando la accesibilidad tanto a los expedientes de contratación como al inventario de bienes e inmuebles.

En definitiva, queremos transmitir la garantía de que nuestra prestación se desarrollará en un marco de total fiabilidad y transparencia, y en el respeto a los principios de legalidad y seguridad jurídica.

2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

La **misión** del Servicio de Contratación y Patrimonio tiene como misión y principal objetivo desde su Sección de Contratación administrativa, la ejecución de las directrices de los órganos correspondientes para la provisión de la UCO de todos aquellos bienes, servicios y suministros externos que la institución precisa para el desarrollo de sus fines, velando por la optimización en la adjudicación de bienes y servicios. En la sección patrimonial, este Servicio debe gestionar el patrimonio universitario, manteniéndolo actualizado con el fin de conocer, el conjunto de derechos, bienes y obligaciones de que es titular, optimizando su gestión para ponerlo a disposición del cumplimiento de los fines propios universitarios (la investigación y la enseñanza universitaria).

Su **visión** está enfocada a consolidarse como un servicio profesional y cualificado que contribuya a la optimización de recursos que sirven de soporte para el ejercicio de la actividad universitaria. Buscando en todo momento la eficacia y eficiencia en todas sus actuaciones, de forma que se contribuya a la mejora de la competitividad de la UCO.

Los **valores** del Servicio de Contratación y Patrimonio son:

- ✘ Promover entre la comunidad universitaria una cultura de mejora continua para el aprovechamiento de sus recursos.
- ✘ Trabajo en Equipo: Fomentamos la participación de todos para lograr un objetivo



común, compartiendo la información y los conocimientos.

- ✘ **Conducta ética:** Cumplimiento de los principios de neutralidad e imparcialidad amparados en la buena fe y la confianza recíproca.

- ✘ **Profesionalidad:** Desarrollo del trabajo en equipo y motivación personal para la prestación de un servicio de calidad, en el contexto de una organización administrativa moderna y adaptable a los cambios organizativos y de gestión que imponen las necesidades sociales, las demandas ciudadanas y las nuevas tecnologías.

2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Contratación y Patrimonio está integrado en el Vicerrectorado de Coordinación, Infraestructuras y Sostenibilidad y la Gerencia, dependiendo de las funciones que desarrolle el Servicio.

Dichas funciones se establecen en la Resolución de 12 de julio de 2006, de la Universidad de Córdoba, sobre estructura y determinación de los Vicerrectorados y del régimen de delegación de competencias.

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

El Servicio de Contratación y Patrimonio es el encargado de la gestión de la contratación administrativa de la Universidad.

Los servicios que se ofrecen son los siguientes:

- El asesoramiento previo al inicio del expediente administrativo de contratación en relación con el procedimiento que se ha de seguir y la documentación que se ha de aportar en función del tipo de contrato de que se trate.
- La tramitación de los expedientes correspondientes a contratos administrativos y privados.
- Apoyo a la Mesa de contratación en sus sesiones mediante la instrucción e impulso de todos los trámites del expediente de contratación respetando los principios de celeridad, transparencia y publicidad.
- Supervisión, en los aspectos técnicos, económicos, administrativos y jurídicos, que deben tenerse en cuenta en el marco de la ejecución de los contratos y seguimiento permanente de cada una de las obligaciones contractuales



- Tramitación de todas las incidencias que puedan surgir durante la vida de los contratos, tales como modificaciones, resoluciones, prórrogas, devoluciones de garantía, etc.
- Información a los interesados de forma presencial, telefónica, por escrito y por correo electrónico en todo lo relacionado con la contratación administrativa completando así la información que se publica en la web de contratación con su mantenimiento y actualización
- Gestión del Inventario de los bienes muebles e inmuebles de la Universidad de Córdoba de acuerdo con la normativo vigente (altas, bajas, mejoras, traslados, cesiones donaciones, reincorporaciones, enajenaciones.....).

Y todo ello con la finalidad de optimizar los recursos y procesos de trabajo, observando los principios de legalidad, economía, eficacia y eficiencia.

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 Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los usuarios tienen derecho, entre otros, a:

- A recibir información de los procedimientos que les afecten de manera presencial, telefónica y telemática. Este derecho conlleva el de conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y el de obtener copias de los documentos contenidos en ellos, sin perjuicio de las limitaciones establecidas al mismo por la legislación vigente.
- A ser atendidos de manera directa y personalmente, pudiendo identificar a las Autoridades y al personal adscrito al Área y bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A obtener informa información acerca de los procedimientos seguidos en la Unidad de manera eficaz y rápida.
- A una información real, completa y veraz, que incluye el derecho a que se le sea facilitada la orientación adecuada acerca de los requisitos jurídicos, administrativos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que, relacionadas con el Área de Contratación, Patrimonio y Servicios, dirijan al Rectorado, el Consejo Social, la Gerencia o la Secretaría General de la Universidad de Córdoba.



- A ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios y personal administrativo adscrito al Área y a ser auxiliados en la redacción formal de los documentos administrativos que dirijan, en el curso de un procedimiento tramitado por la Unidad, a las Autoridades universitarias.
- A que las quejas y sugerencias que se presenten ante el Área se trasladen, en su caso, para su estudio y resolución, a los superiores jerárquicos de la misma y a la contestación de las mismas en los plazos establecidos.
- Derecho de acceso y consulta del Registro Público de contratos de la Universidad de Córdoba.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en nuestras bases de datos, así como instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.

OBLIGACIONES:

Las personas usuarias del Servicio de Contratación y Patrimonio tendrán en cuenta las siguientes obligaciones en su relación con los servicios prestados:

- Cumplir los Estatutos de las Universidad de Córdoba y sus normas de desarrollo.
- A la veracidad de los datos que deban aportar.
- Participar en los procedimientos con actuaciones sujetas a las normas.
- Guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y al personal del Servicio.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, así como hacer un correcto uso de sus instalaciones, bienes y recursos.
- Cualquier otra obligación que se derive de la normativa vigente.

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

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Contratación y Patrimonio en calidad de clientes, ya sean de carácter interno –comunidad universitaria– o externo –la sociedad en general– podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas anuales que se realicen sobre la prestación de los servicios, o bien empleando los siguientes medios:

- ✗ Buzón de sugerencias, vía web: www.uco.es/gestion/contratacion
- ✗ Correo electrónico: contratacion@uco.es



- ✗ Teléfono: 957 218 065. Fax: 957 212 258.
- ✗ Dirección postal: Servicio de Contratación y Patrimonio, Avda. Medina Azahara, núm. 5, 14071, CÓRDOBA.

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, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre. Andaluza de Universidades.
- Decreto 212/2017, de 26 de diciembre, 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 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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.
- Reglamento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Córdoba. (Aprobado en Consejo de Gobierno de 28/06/2013).
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Real Decreto 1098/2001, de 12 octubre Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas
- Real Decreto 1373/2009, de 28 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 4/1986, de 5 de mayo del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 276/1987, de 11 de noviembre de desarrollo de la Ley del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

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

El Servicio de Contratación y Patrimonio, en base a su compromiso con la Política de Calidad de la UCO y en su afán de mejora continua, ha establecido distintas vías de comunicación con los usuarios / clientes del servicio para que estos puedan aportar sugerencias y quejas y así colaborar y participar en la mejora del servicio.



Estas quejas, sugerencias y felicitaciones se pueden realizar a través de:

- ✘ Formulario web accesible desde la dirección Web:
<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones>
- ✘ Correo electrónico: contratacion@uco.es
- ✘ Teléfono: 957 218 065
- ✘ Dirección postal: Servicio de Contratación y Patrimonio, Avda. Medina Azahara, núm. 5, 14071, CÓRDOBA, y a través del buzón de sugerencias situado en esta dirección.

La dirección del Servicio de Contratación y Patrimonio llevará el control de las sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento del servicio prestado, trasladándolas, en su caso, para su estudio y resolución a los superiores jerárquicos que correspondan y notificando al interesado/a, en el menor plazo posible, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

Direcciones postales, telemáticas y telefónicas.

El Servicio de Contratación y Patrimonio se encuentra en el Rectorado de la Universidad de Córdoba (Avda. Medina Azahara nº 5, CP-14007, Córdoba) segunda planta, ala oeste.

Se puede contactar con el Servicio a través de los siguientes números de teléfono:

- Jefe del Servicio: (+34) 957 218 065
- Sección de Información y Coordinación: (+34) 957 218 065
- Sección de Contratación: (+34) 957 218 062
- Sección de Patrimonio: (+34) 957 218 062
- Unidad de Supervisión y seguimiento de la contratación: (+34) 957 218 062

O bien a través de su dirección web: <https://www.uco.es/gestion/contratacion/>

Formas de acceso y transporte.

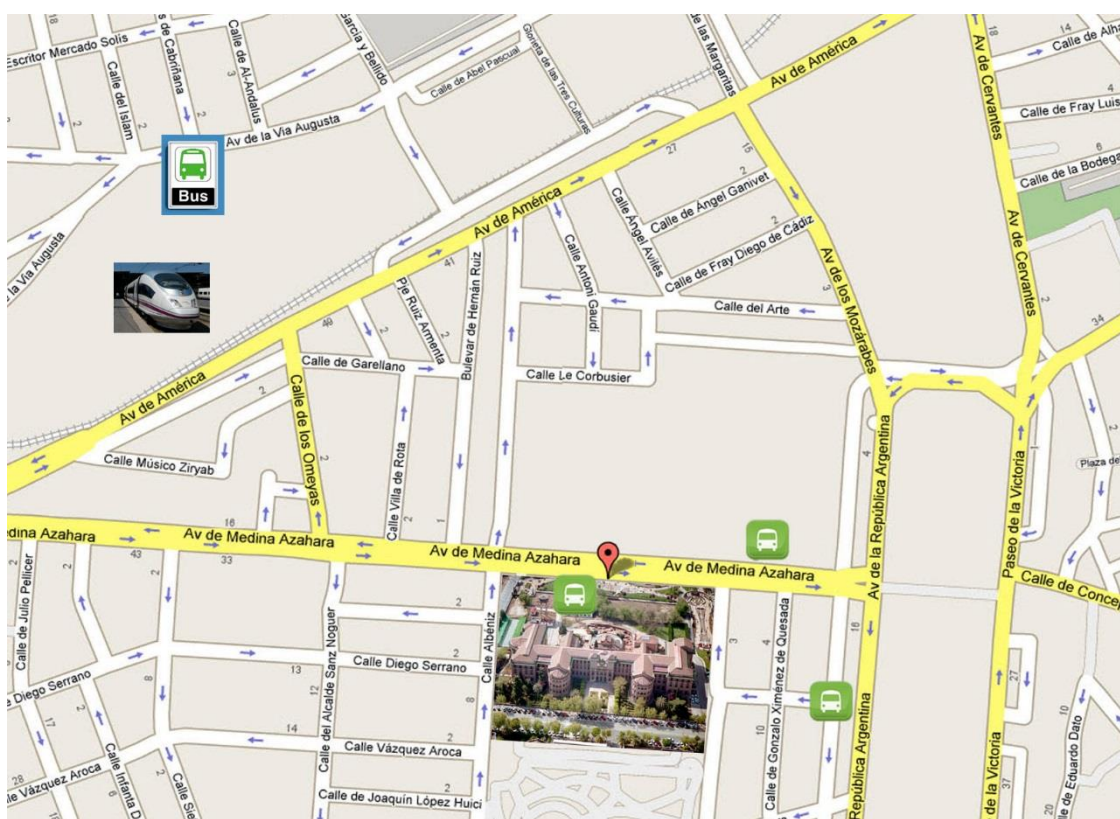
- Líneas Urbanas: 5, 7 y 8 (Avda. Medina Azahara), 2 (Avda. República Argentina).
- A diez minutos andando desde las estaciones de RENFE y de autobuses.



Horario de atención al público.

El horario de atención al público, presencial y telefónicamente, es de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas y por correo electrónico atendiendo de forma personalizada la gestión del trámite, según la naturaleza del servicio y sin incurrir en el trato desigual respecto al resto de clientes.

Plano de situación.



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

La relación de servicios prestados por el Servicio de Contratación y Patrimonio y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los compromisos de calidad que a continuación se indican:



3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

COMPROMISOS DE CALIDAD GENÉRICOS:

- **CG01 - Garantía de un servicio de calidad.** El Servicio de Contratación y Patrimonio se compromete a orientar la prestación de sus servicios para conseguir que los usuarios manifiesten un grado alto de satisfacción en la valoración global del Servicio, con al menos una valoración de 3,5 puntos, en la encuesta de satisfacción de clientes / usuarios.
- **CG02 - Garantía por la mejora continua de los procesos y servicios prestados.** El Servicio de Contratación y Patrimonio se compromete a impulsar el sistema de quejas y sugerencias como medio para la mejora continua. Igualmente, se compromete al análisis profundo de su proceso con el fin de proponer al menos una acción de mejora anual.
- **CG03 - Garantía por un servicio próximo a los usuarios.** El Servicio de Contratación y Patrimonio se compromete a proporcionar información puntual y actualizada sobre la prestación de los servicios a través de su página web.

COMPROMISOS DE CALIDAD ESPECÍFICOS:

Compromisos en Gestión Administrativa de Contrataciones.

- Ofrecer información y asesoramiento a los usuarios de forma que los expedientes de licitación se desarrollen sin incidentes y en el menor tiempo posible.
- Licitación de los expedientes mediante tramitación electrónica con pleno acceso y transparencia.
- Que los procedimientos se ajusten y cumplan con la legalidad vigente.
- Tramitar las facturas correspondientes a expedientes de contratación en tiempo y forma.
- Supervisión y control de las obligaciones contractuales de cada contrato.

Compromisos en Gestión del Patrimonio.

- Remisión de la información patrimonial solicitada en tiempo y forma.

Todos estos compromisos de calidad asumidos por el Servicio 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 el Servicio.

3.2.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS POR EL SERVICIO

Con el objeto de medir la calidad de los servicios prestados y de los compromisos asumidos se establecen los siguientes indicadores:



Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad genéricos:

- **I.[PC05-CG01]** Porcentaje de clientes y personas usuarias que manifiestan un alto grado de satisfacción respecto a la valoración global del Servicio (valor superior a "3,5" en una escala de 1 a 5).
- **I.[PC05-CG02]** Porcentaje de quejas y sugerencias presentadas con respuesta en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad específicos:

Compromisos en Gestión Administrativa de Contrataciones.

- **I.[PC05-N1]-01** % facturas fuera de plazo de tramitación (7 días naturales).
- **I.[PC05-N1]-02** % expedientes con informes de supervisión previo respecto al total de expedientes del Plan Anual de Contratación.
- **I.[PC05-N1]-03** % recursos estimados por el Tribunal
- **I.[PC05-N1]-04** Promedio de días de tramitación desde la entrada por sede electrónica de la solicitud de expediente hasta la resolución de aprobación

Compromisos relacionados con Gestión del Patrimonio.

- **I.[PC05-N2]-01** Tiempo de respuesta en expedición de certificados de patrimonio.

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

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse al Servicio de Contratación y Patrimonio a través del sistema del buzón de Quejas, Sugerencias y felicitaciones.

En todo caso, las opiniones que realicen los usuarios y usuarias por cualquier canal de comunicación con el SCyP, que manifiesten una disconformidad con la prestación del servicio, se considerarán con el mismo tratamiento que en el apartado anterior.

En ambos casos, el compromiso implica una respuesta en un doble sentido. En primer lugar, el responsable del Servicio de Contratación y Patrimonio contactará con los usuarios y usuarias afectadas para expresar, en nombre del SCyP, las disculpas



pertinentes, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo de 7 días naturales. En segundo lugar, el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato por el equipo de mejora para establecer las medidas correctoras oportunas, en cuyo caso, serán comunicadas a los usuarios y usuarias a través de los canales habituales del SCyP, y, personalmente, a la persona usuaria afectada.

3.4.- OTROS ASPECTOS FACILITADORES

Este Servicio fomenta su implicación en la gestión ambiental cooperando con el Servicio de Prevención y protección ambiental:

- Incluyendo criterios medioambientales en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares que sirven de base para la contratación.
- Aplicando criterios de comercio justo.

En relación a la gestión de riesgos laborales, cuenta con todas las medidas preventivas establecidas por la legislación vigente en dicha materia. Además colabora con el Servicio de Prevención de Riesgos y Formación para la contratación del servicio de mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que es el encargado de la gestión de contingencias profesionales del personal de la Universidad de Córdoba y para la contratación de seguros para la práctica de alumnos, entre otras actuaciones.