CARTA DE SERVICIOS

Centro de Alta Tecnología y Homologación (CATECHOM)

Universidad de Alcalá

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN 3

2.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL CATECHOM 3

3.- PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA EL CATECHOM 4

3.1.- Ensayos de EMC 4

3.2.- Medida de antenas 4

3.3.- Exposición humana a campos electromagnéticos 5

3.4.- Ensayos climáticos 5

3.5.- Ensayos de seguridad eléctrica 5

3.6.- Calibración eléctrica 5

3.7.- Ensayos radio 6

3.8.- Formación 6

5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS 7

6.- QUEJAS Y SUGERENCIAS 8

7.- COMPROMISO CON LA CALIDAD 8

8.- TARIFAS DE SERVICIO ORIENTATIVAS 9

9.- CONTACTO 9

1.- INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 del 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, las Cartas de Servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

2.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL CATECHOM

El Centro de Alta Tecnología y Homologación (CATECHOM) de la Universidad de Alcalá es un Centro de Apoyo a la Investigación (CAI). De acuerdo al Reglamento de los Centros de Apoyo a la Investigación (UAH), se define como (art. 1):

> "*…servicio universitario, creado para el apoyo instrumental a la investigación, y en su caso a la docencia, para coadyuvar a las funciones y fines esenciales que la Universidad tiene atribuidos, e indirectamente, al desarrollo económico y social, tanto nacional como de las Comunidades Autónomas sobre las que aquella extiende especialmente su ámbito de acción*".

Se trata por tanto de un servicio común de investigación, que proporciona acceso a equipamiento científico-técnico y servicios especializados de I+D, ofreciendo además asesoramiento técnico experto a investigadores de la UAH y a investigadores y empresas externas.

La descripción de la infraestructura y facilidades del centro se presenta de forma amplia en su página web: https://catechom.web.uah.es/index.php/es/

3.- PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA EL CATECHOM

3.1.- Ensayos de EMC

Ensayos de Emisión

- Perturbaciones conducidas en los bornes de alimentación (UNE-EN 55011, UNE-EN 55014, UNE-EN 55022, UNE-EN 55032).
- Perturbaciones conducidas en puertos de telecomunicación (UNE-EN 55022, UNE-EN 55032).
- Perturbaciones radiadas (UNE-EN 55011, UNE-EN 55014, UNE-EN 55022, UNE-EN 55032).
- Emisión de armónicos (UNE-EN 61000-3-2).
- Fluctuaciones de tensión (UNE-EN 61000-3-3).
- Potencia perturbadora (UNE-EN 55014-1).
- Chasquidos (UNE-EN 55014-1).

Ensayos de Inmunidad

- Inmunidad a las descargas electrostáticas (UNE-EN 61000-4-2).
- Inmunidad radiada de RF (UNE-EN 61000-4-3).
- Inmunidad a transitorios eléctricos rápidos en ráfagas (UNE-EN 61000-4-4).
- Inmunidad a ondas de choque (UNE-EN 61000-4-5).
- Inmunidad conducida de RF (UNE-EN 61000-4-6).
- Inmunidad radiada a campos magnéticos a frecuencia de red (UNE-EN 61000-4-8).
- Inmunidad radiada a campos magnéticos pulsados (UNE-EN 61000-4-9).
- Inmunidad a huecos de tensión, interrupciones breves y variaciones de tensión (UNE-EN 61000-4-11).

3.2.- Medida de antenas

- Diagramas de radiación (Plano E, Plano H, Otros...).
- Ganancia y Directividad.
- Ancho de haz a 3 dB.
- Relación Copolar/Contrapolar (CP-XP).
- Transformación Campo cercano - Campo lejano.
- Medida Mono-frecuencia (eficiente para antenas de banda estrecha).
- Medida Multi-frecuencia (eficiente para antenas de gran ancho de banda).
- Representación en 2D y 3D del diagrama de radiación y de sus cortes principales.
- Otros parámetros de antena.

3.3.- Exposición humana a campos electromagnéticos

- Medidas según RD 299/16 (trasposición de la directiva (213/35/EU)) para la protección de los trabajadores.
- Medidas según RD 1066/2001 para protección del dominio público radioeléctrico (medidas de fase 1, fase 2 y fase 3).
- Medidas de equipos que, para su marcado CE, deban cumplir el requisito 3.1a de la directiva RED (214/53/EU) para la protección de la salud y la seguridad de las personas.

3.4.- Ensayos climáticos

- Envejecimiento artificial.
- Calor seco.
- Frío.
- Calor húmedo cíclico.
- Variaciones cíclicas de temperatura.

3.5.- Ensayos de seguridad eléctrica

- Marcado e instrucciones.
- Determinación de partes a tensión peligrosa.
- Rigidez dieléctrica (DC y AC).
- Resistencia de aislamiento.
- Continuidad de tierra.
- Corriente de contacto.
- Corriente de fugas.
- Resistencia mecánica.
- Determinación térmica.
- Ensayos ambientales climáticos.

3.6.- Calibración eléctrica

Calibración de los siguientes equipos:

- Multímetros.
- Fuentes de alimentación.
- Osciloscopios.
- Ohmímetros.
- Medidores de potencia.
- Comprobadores de continuidad y medidores de resistencia de tierra.
- Medidores de resistencia de aislamiento.
- Interruptores de fallo de corriente a tierra.

- Comprobadores de impedancia de lazo o línea.

3.7.- Ensayos radio

- Frecuencia de operación.
- Potencia Radiada Efectiva (PRE).
- Sensibilidad del RX.
- Bloqueo del RX.
- Emisiones no deseadas en el dominio espurio.
- Emisiones fuera de banda.
- Interferencia dentro de banda.
- Interferencia fuera de banda.
- Ancho de banda ocupado.

3.8.- Formación

- Curso de marcado CE.
- Curso de Exposición Humana a Campos Electromagnéticos.
- Cursos específicos bajo demanda.

4.- DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios del CATECHOM tienen derecho a:

- Ser atendidos de forma directa y personalizada.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Formular sugerencias para la mejora del servicio.
- Disponer de los canales oportunos para la presentación de sus quejas y reclamaciones.
- Mantener la confidencialidad de la información transmitida al CATECHOM.
- Ser informados sobre cualquier incidencia que afecte a los servicios acordados.
- A la protección de los datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros del CATECHOM.

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

Los ciudadanos en general, y los usuarios de los diferentes servicios prestados por el CATECHOM en particular, pueden colaborar o participar en la mejora de los mismos por alguno de los siguientes medios:

- Presentación de cualquier iniciativa de manera presencial, a través de la web, por correo electrónico o postal o por vía telefónica.

- Expresión de la opinión de los usuarios sobre los servicios prestados a través de las encuestas de satisfacción realizadas periódicamente por el CATECHOM.

6.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del CATECHOM pueden transmitir sus comentarios, sugerencias, quejas o reclamaciones a través de los siguientes canales:

- De forma directa o telefónica al personal del centro.
- Correo electrónico: catechom@uah.es
- Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UAH: https://www.uah.es/es/conoce-la-uah/organizacion-y-gobierno/servicios-universitarios/archivo/quejas-y-sugerencias-uah/
- En cualquier registro de la UAH o por cualquier medio previsto por el artículo 16.4 la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Recibida la queja o sugerencia, ésta se tramitará conforme a lo estipulado en el artículo 16 del 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.

Se informará al interesado de las actuaciones a realizar, o ya realizadas, según el caso, en un plazo inferior a 20 días hábiles. En caso de no recibir contestación, el interesado puede dirigirse a la nspección de Servicios de la Universidad de Alcalá (https://www.uah.es/es/conoce-la-uah/organizacion-y-gobierno/servicios-universitarios/inspeccion-de-servicios/).

7.- COMPROMISO CON LA CALIDAD

El CATECHOM es un laboratorio acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con acreditación ENAC Nº574/LE1083 según UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 para la realización de ensayos de compatibilidad electromagnética en el sector industrial.

8.- TARIFAS DE SERVICIO ORIENTATIVAS

La tarifa orientativa por los servicios prestados por el CATECHOM a entidades ajenas a la UAH es de 135€/hora. La tarifa definitiva dependerá de las condiciones particulares recogidas en la oferta correspondiente.

9.- CONTACTO

Centro de Alta Tecnología y Homologación -CATECHOM-

Campus Universitario s/n. Escuela Politécnica Superior.

Universidad de Alcalá.

28805 Alcalá de Henares (Madrid)

Teléfono: +34 91 885 65 39

Email: catechom@uah.es

https://catechom.web.uah.es/index.php/es/