



ACG50/434: Modificación de carta de servicios: Unidad Técnica

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD TÉCNICA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Unidad Técnica de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Unidad Técnica.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Técnica a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Técnica adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad Técnica

La Unidad Técnica es una Unidad Funcional que depende de Vicerrectorado de Infraestructura y Campus en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Unidad Técnica

La Unidad Técnica tiene como misión gestionar las actividades de los servicios de la Universidad de Granada mediante la gestión de obras, suministro del equipamiento, conservación de jardines y mantenimiento de su infraestructura.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

La Unidad Técnica es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Unidad Técnica

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Técnica, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Personándose en la Oficina de la Unidad Técnica
- A través de correo electrónico: ufut@ugr.es
- A través de la página Web de la Unidad: <http://www.ugr.es/~ufut>
- A través de Buzón de sugerencias y quejas localizado en cada uno de nuestros Servicios de manera física

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

A la Unidad Técnica le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Actuar en la Gestión directa o indirecta de la ejecución de obras que se desarrollan dentro de la Universidad de Granada.
2. Elaborar los informes Técnicos y Memorias Valoradas de obras de infraestructura que afectan a la Universidad de Granada.
3. Realizar la conservación y mantenimiento de las zonas ajardinadas de la Universidad de Granada.
4. Efectuar el mantenimiento correctivo y comprobación por parte de los Equipos de Mantenimiento de la UGR, que se han realizado o no los trabajos preventivos llevados a cabo por empresas externas.
5. Llevar a cabo el suministro e instalación de equipamiento mobiliario en los distintos Centros y Servicios de la Universidad de Granada.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad Técnica

Normativa General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Ley 31/1995, de 13 de diciembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios a la calidad de la Administración General del Estado.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de Edificación.
- Real Decreto 314/2006. 17/03/2006. Ministerio de la Vivienda. Código Técnico de la Edificación. BOE 28/03/2006.
- Normas UNE relativas a equipamiento.
- Reglamentación relativa a Inspecciones Reglamentarias

- Orden de 9 de marzo de 1971, que aprueba la ordenanza general de seguridad e higiene en el trabajo.
- Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo NTP 552: protección de máquinas frente a peligros mecánicos: resguardos.
- Real Decreto 1316/89, de 27 de Octubre sobre la protección de los trabajadores frente a los riesgos derivados de su exposición al ruido durante el trabajo.
- Reglamentación Técnico-Sanitaria sobre plaguicidas.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

1. Las personas usuarias de la Unidad Técnica, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Unidad Técnica, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Unidad Técnica, así como, a través de los Registros Oficiales de

la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de la Unidad Técnica recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la Unidad Técnica.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios de Unidad Técnica, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Página Web: <http://www.ugr.es/~ufut>

- Oficina Unidad Técnica: Complejo Administrativo Triunfo. Cuesta del Hospicio, s/n. Teléfono: +34 958 244220 | Fax: +34 958 243182 Correo: ufut@ugr.es
- Servicio de Mantenimiento Campus Centro 1: Complejo Administrativo Triunfo-Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada Tfno: 958 240541 Fax: 958 240992 Correo: amcampusc1@ugr.es
- Servicio de Mantenimiento Campus Centro 2: Hospital Real-Cuesta del Hospicio s/n-18071 Granada Tfno/Fax: 958 246204 Correo: amcampusc2@ugr.es
- -Servicio de Mantenimiento Campus Centro 3: Facultad de Ciencias Campus Universitario Fuente Nueva s/n 18071 Granada Tfno: 958 242390 Fax: 958 248724 Correo: amcampusf@ugr.es
- Servicio de Mantenimiento Campus Centro 4: Bajos de Biblioteca Libre Acceso Facultad de Psicología Campus Universitario Cartuja s/n 18071 Granada Tfno: 958 240616 Fax: 958 240675 Correo: amcampusc@ugr.es
- Servicio de Mantenimiento Campus Melilla: Ctra. Alfonso XIII s/n, Melilla Teléfono/Fax: +34 952 698701/952-872087 | Correo: luismi@ugr.es
- Servicio de Jardines Hospital Real Cta. del Hospicio s/n 18071 Granada Tfno/Fax: 958 240530 Correo: amjardines@ugr.es

- días hábiles, en obras con expediente de contratación
2. Cumplir en un 90% el plazo, consensuado entre el Arquitecto Técnico y Vicerrectorado de Infraestructura y Campus, de entrega de Informes y/o Memorias Valoradas
 3. Publicar en la página web el diseño sobre plano de la distribución de las especies vegetales de los distintos emplazamientos de la UGR, como mínimo una vez al semestre
 4. Responder en un 90% a las solicitudes de trabajos extraordinarios procedentes del Vicerrectorado de Infraestructura y Campus, Centros y/o Facultades en un plazo de 3 semanas desde su recepción; emitiendo un informe y/o presupuesto
 5. Responder en un 80% las solicitudes de mantenimiento recibidas a través de cualquier vía en la que quede constancia, en un plazo de 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud
 6. Realización del 90% de visitas en el plazo de 7 días hábiles desde la recepción de las solicitudes de equipamiento por el Vicerrectorado de Infraestructura y Campus
 7. Porcentaje de entrega de Informes de Prescripciones Técnicas/ Informe Económico del equipamiento solicitado por el Vicerrectorado de Infraestructura y Campus, en el plazo establecido por la TESTOEM de Decoración

.....

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Unidad Técnica se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Unidad Técnica:

1. Tiempo promedio de visitas in situ a obra (Área de Obras)
2. Porcentaje de entrega de Informes y Memorias Valoradas en el plazo consensuado (Área de Obras)
3. Número de publicaciones en la web al semestre (Área de Jardinería)
4. Porcentaje de solicitudes de trabajos extraordinarios respondidos en plazo (Área de Jardinería)
5. Porcentaje de respuestas en el plazo establecido (Área de Mantenimiento)
6. Porcentaje de visitas in situ, en el plazo establecido (Área de Equipamiento)
7. Porcentaje de informes entregados en plazo (Área Equipamiento)

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

De Lunes a Viernes: 9'00-14'00 horas.

I.II. Otros datos de interés:

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS.

Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias".

La Unidad Técnica a fecha 2 de junio de 2010 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001Calidad, por la entidad certificadora SGS.