Carta de Servicio de

Unidad Técnica de Construcciones y Energía

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha

Tabla de control de firmas:

Responsable elaboración: *Fecha: 16 diciembre 2015* *Carlos González Martínez*	*Revisado Comité Calidad* *Fecha:12 febrero 2016* *Celia Cañadas Blasco*	*Aprobado Gerente UZ en funciones* *Fecha: 12 febrero 2016* *Mª Isabel Luengo Gascón*

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Dentro del plan de Calidad de la Gerencia de la Universidad de Zaragoza, en adelante UZ, la Unidad Técnica de Construcciones y Energía facilita este documento con el objetivo de informar, tanto a los usuarios del servicio como a potenciales interesados, de los servicios que presta, de las condiciones en que se prestan y de los compromisos de calidad adquiridos en la presentación de los mismos, así como los derechos y deberes de las personas receptoras de los servicios.

Este documento debe servir como instrumento de mejora de la calidad y eficiencia en la gestión, asegurando, tras su aprobación, el seguimiento, la evaluación y la actualización de los compromisos de calidad, de análisis de la satisfacción de los usuarios y de desarrollo de una política de mejora continua de los servicios prestados.

2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

2.1. Misión

Proporcionar soporte técnico y asesoramiento a los Órganos de Gobierno de la Universidad de Zaragoza para la toma de decisiones en la gestión sostenible de las infraestructuras universitarias en el planeamiento, ejecución, funcionamiento y control eficientes de sus instalaciones y promover actuaciones de ambientalización de la vida universitaria.

2.2. Visión

Unidad operativa al servicio de las necesidades de la comunidad universitaria, compuesta por profesionales cualificados capaces de aportar iniciativas y de desarrollar proyectos de calidad conforme a las mejoras técnicas disponibles.

Diseñamos, gestionamos y controlamos con el concurso de recursos externos en el ámbito de las construcciones e instalaciones universitarias y

de su gestión sostenible. Especial mención merece la sensibilización medioambiental de trabajadores y estudiantes persiguiendo que la Universidad de Zaragoza sea un modelo de organización ambientalmente responsable.

Hacemos de la atención al usuario nuestro principal objetivo mediante un trato amable y personalizado, buscando siempre la máxima satisfacción de la comunidad universitaria mediante la mejora continua de sus procesos.

2.3. Valores

Alianzas: Promoción de colaboraciones con otras entidades públicas y privadas con sinergias de procesos y servicios prestados.

Calidad y mejora continua: Búsqueda de la calidad y la mejora continua en todos los procesos con especial dedicación a la puesta al día de saberes teóricos y prácticos procurando el conocimiento del estado del arte en las disciplinas propias de nuestro ámbito de trabajo.

Compromiso: Actitud de servicio y sentido del deber. Fidelidad y respeto a la Institución. Racionalidad y economía. Responsabilidad Social.

Conducta ética: Integridad moral, profesionalidad, diligencia, lealtad y respeto a las personas.

Efectividad y Eficacia: Alto grado de consecución de los objetivos asignados

Eficiencia: Alcance de objetivos con optimización de los recursos.

Innovación: Aplicación y desarrollo de tecnologías innovadoras para la modernización de las operaciones y servicios.

Respeto al Medio Ambiente: Optimización del consumo de los materiales, adoptando medidas de ahorro energético y contribuyendo a la conservación del entorno desde todos los ámbitos.

Satisfacción del cliente: Cumplir las expectativas y necesidades de los usuarios de la UZ, así como generar los mecanismos necesarios para conocer su grado de satisfacción.

Seguridad: Cumpliendo con las normas y recomendaciones de seguridad, reconociendo la importancia de la protección de nuestra integridad física y de los potenciales usuarios.

Trabajo en equipo: Promover un equipo humano solidario y afectivo, complementario en su formación, que conoce del esfuerzo y de la satisfacción del deber cumplido.

3. Datos identificativos del Unidad Técnica de Construcciones y Energía

El Unidad Técnica de Construcciones y Energía es un servicio técnico encargado de atender las necesidades de las infraestructuras universitarias. Depende orgánicamente de la Gerencia de la UZ y funcionalmente de la Adjuntía al Rector para Infraestructuras. Su jefatura la ostenta el Director de la Unidad Técnica de Construcciones y Energía.

El responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es el Director de la Unidad Técnica de Construcciones y Energía.

4. Información de contacto del Unidad Técnica de Construcciones y Energía

La Unidad Técnica de Construcciones y tiene su sede en:

CAMPUS SAN FRANCISCO

a) **Dirección postal:**
Edificio Construcciones y Mantenimiento – Campus San Francisco – Pedro Cerbuna 12, 50009 Zaragoza

b) **Teléfonos:**
+34 976 761 110

c) **Correos electrónicos:**
utc@unizar.es

d) **Página web**: http://utc.unizar.es/

e) **Forma de acceso y medios de transporte:**
Línea 1 de tranvía. Línea de autobús urbano 35 y 38

f) **Horario:**
Horario de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

g) **Medios y lugares de atención al público:**
Presencial en la sede de la Unidad o mediante correo electrónico.

h) **Mapa de localización.**

5. Relación de los servicios prestados

1. **Elaboración de estudios y propuestas de planificación de infraestructuras universitarias**

   - Elaboración de estudios de nuevas necesidades en infraestructuras.
   - Elaboración de documentación técnico-económica de planes plurianuales de inversiones en infraestructuras universitarias.

   Usuarios: demandantes de los Órganos de Gobierno de la UZ.

2. **Elaboración de estudios previos y co-elaboración de programas de necesidades en el lanzamiento de nuevas acciones.**

   - Aportación técnica en las Comisiones de elaboración de los programas de necesidades de nuevos edificios o rehabilitación integral de edificios ya existentes.

   Usuarios: demandantes de los Órganos de Gobierno de la UZ.

3. **Redacción de memorias técnicas valoradas, anteproyectos y, en su caso, proyectos de ejecución de obras, instalaciones y equipamiento de edificios y espacios exteriores.**

   - Redacción de memorias técnicas de obras, suministros, consultoría y servicios.
   - Proyecto-diseño y dirección de reformas de espacios universitarios. Redacción de memorias técnicas, o proyectos, según el caso; dirección de obra y conformidad técnica de la facturación
   - Proyecto-diseño y recepción de amueblamiento, rotulación, complementos y equipamiento específico en cualquier espacio universitario. Redacción de memorias técnicas o proyectos de equipamiento, recepción y conformidad técnica de la facturación.
   - Dirección de obras y/o dirección de ejecución de obras de nueva construcción, reforma, rehabilitación, demolición, obra civil, instalaciones específicas y conservación de edificios.
   - Coordinación de seguridad y salud en obras de construcción. Redacción de estudios de seguridad y estudios básicos de seguridad y coordinación de seguridad en fase de proyecto y obra.
   - Redacción de proyectos de gestión de residuos de construcción.
   - Gestiones ante organismos oficiales y legalización de instalaciones.

   Usuarios: demandantes de los Órganos de Gobierno de la UZ.

4. **Elaboración de Pliegos de Prescripciones Técnicas para contratación pública.**

   Usuarios: oficinas gestoras

5. **Presentación de informes técnicos de evaluación de ofertas, de gestión de la construcción, de reclamaciones de contratistas y de evaluación y seguimiento de los contratos**

   - Elaboración de documentación gráfica para proyectos, estudios, memorias valoradas, actualización catastral.
   - Preparación de la documentación técnica para iniciar la licitación pública de obras, equipamiento, consultoría y suministros y su presentación ante la Comisión de Compras de la Universidad.
   - Consultoría técnica interna para contratación pública.
     - Elaboración de informes para el Consejo de Dirección de la Universidad.
     - Elaboración de informes para la Unidad de Control Interno.
     - Elaboración de informes para el Gabinete Jurídico.

Evaluación y seguimiento de los contratos públicos.

- Desarrollo de la política e implantación de la política de climatización de los edificios, en función de la climatología y las particularidades de cada estancia.

Usuarios: oficinas gestoras

6. Presentación de informes técnicos de evaluación del estado de edificios e instalaciones. Elaboración de propuestas de atenuación o anulación del riesgo.

- Informes técnicos de edificios.
- Auditorías energéticas
- Certificación energética de edificios.
- Informes de evaluación de edificios y de inspección técnica de edificios.
- Informes de patologías.
- Informes sobre seguridad laboral.

Usuarios: oficinas gestoras

7. Actualización cartográfica del patrimonio inmobiliario de la UZ. Actualización de la información catastral.

- Colaboración en el mantenimiento de espacios y edificios.
- Diseño, lanzamiento y mantenimiento del Sistema de Gestión de Espacios de la Universidad de Zaragoza (SIGEUZ).

Usuarios: oficinas gestoras

8. Asesoramiento Comisiones y Comités

- De Compras.
- De Seguridad y Salud.
- De Bioseguridad.

Usuarios: Gerencia

9. Asesoramiento técnico sobre información general de edificios, instalaciones y consumos para trabajos docentes y de investigación.

- Tratamiento y cesión de documentación gráfica y escrita de las instalaciones universitarias para su uso en prácticas docentes y actividad investigadora.

- Cesión de datos energéticos y ambientes a equipos de investigación o destinados a prácticas y docencia.

Usuarios: Comunidad Universitaria UZ.

10. Diseño y puesta en marcha de iniciativas tendentes a la sensibilización ambiental y en materia de ahorro energético a los miembros de la comunidad universitaria, en especial a los estudiantes.

Usuarios: Comunidad Universitaria UZ.

11. Gestión de residuos, no incluidos en la clasificación de "Tóxicos y Peligrosos".

Usuarios: Comunidad Universitaria UZ.

12. Control de los consumos energéticos y de otros recursos naturales de los edificios de la Universidad y y elaboración de informes periódicos

- Control técnico de la facturación de todos los suministros energéticos, agua y saneamiento de los edificios y campus.
- Elaboración de informes periódicos de los consumos energéticos y otros consumos naturales.

Usuarios: Comunidad Universitaria UZ.

13. Desarrollo de las políticas de calidad ambiental e implantación de las medidas tendentes a la consecución de objetivos.

- Propuesta de líneas maestras de la planificación de calidad ambiental de la universidad.
- Establecimiento de indicadores como herramienta para valorar la consecución de objetivos.
- Diseño, planificación e implantación de los Sistemas de Gestión Ambiental a aplicar en cada centro universitario, adaptando la tipología a su casuística particular.

Usuarios: Comunidad Universitaria UZ.

6. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan.

DERECHOS

(Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Estatutos de la Universidad de Zaragoza, Estatuto del Estudiante Universitario)

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.
- Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- 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.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

DEBERES Y OBLIGACIONES:

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de (Estatutos de la Universidad de Zaragoza, Estatuto del Estudiante Universitario):

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la Universidad.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad (o no falsear la identidad haciéndose pasar por otra persona o produciendo engaño sobre la relación con otra persona o entidad).
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la Universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.

- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las que se refieren al uso de laboratorios de prácticas y entornos de investigación.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la Universidad.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan.

Normas de carácter 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 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- 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 Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y 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 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Atención al usuario

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Normas de carácter económico

a) Normativa Estatal:

- Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible, por la que se modifican las Leyes Orgánicas 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera
- Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero

- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.

b) Normativa propia de la Universidad de Zaragoza.

- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, 2 de febrero de 2006 por el que se aprueban las "Bases de ejecución del presupuesto".
- Normas de gestión económica de 2007.
- Instrucciones del programa Universitas XXI.

Registro

- R.D. 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Acuerdo de 17 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se regula el registro general de la Universidad. (BOUZ 24)

Gestión de Recursos Humanos

- Convenio-Pacto del personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza.
- Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del empleado púbico (EBEP).
- Normativa 1/2008 sobre jornadas, horario y permisos del personal de administración y servicios.

- Instrucción de Gerencia de 27 de septiembre de 2012 sobre jornada y horarios de trabajo del PAS.

Gestión de espacios

- Normas sobre inventario.

Normas de carácter técnico

- Ordenación de la Edificación L.O.E.
  Ley 38/1999, de 5-nov del Ministerio de Fomento
- Código Técnico de la Edificación. (Actualizado en fecha)
  Real Decreto 314/2006, de 17-mar, del Ministerio de Vivienda
- Norma de Construcción sismorresistente: parte general y edificación (NCSR-02).

- Instrucción de hormigón estructural (EHE-08)
  Real Decreto 1247/2008, DE 18-jul, del Ministerio de la Presidencia

- Reglamento de aparatos de elevación y su manutención (Actualizado en fecha).
- Instrucciones técnicas complementarias ITC-MIE-AEM 1, referente a ascensores electro-mecánicos. (Actualizadas en fecha)
- Disposiciones de aplicación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo 95/16/CE sobre ascensores.
  Real Decreto 1314/1997 de 01-ago-97, del Ministerio de Industria y Energía
- Aparatos Elevadores Hidráulicos.
  Orden DE 30-jul-74 del Ministerio de Industria y Energía
- Ascensores sin cuartos de máquinas.
  Resolución de 3-abr-97 de la Dirección General de Tecnología y Seguridad Industrial del Ministerio de Industria y Energía
- Ascensores con máquina en foso
  Resolución de 10-sep-98, de la Dirección General de Tecnología y Seguridad Industrial

- Infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicaciones.
  Real Decreto-ley 1/1998, de 27-feb, de la Jefatura del Estado

- Reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en el interior de los edificios y de la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones.

  Real Decreto 401/2003, de 4-abr, del Ministerio de Ciencia y Tecnología
- Desarrollo del reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en el interior de los edificios y de la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones.

  Orden cte/1296/2003, de 14-may, del Ministerio de Ciencia y Tecnología
- Ley general de telecomunicaciones

  Ley 32/2003, de 3-nov, de la Jefatura del Estado

- Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios (RITE). (Actualizado en fecha)
- Criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.

  Real Decreto 865/2003, de 4-jul, del Ministerio de Sanidad Y Consumo con rango de norma básica.

- Reglamento de instalaciones petrolíferas

  Real Decreto 2085/1994, de 20-oct, del Ministerio de Industria y Energía
- Instrucciones técnicas complementarias MI-IP 03-04 “instalaciones petrolíferas para uso propio”. (Actualizadas en fecha)

  Real Decreto 1427/1997, de 15-sep, del Ministerio de Industria y Energía
- Reglamento de equipos a presión y sus instrucciones técnicas complementarias

  Real Decreto 2060/2008, de 12-dic, del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
- Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias ICG 01 a 11. (Actualizado en fecha)

  Real Decreto 919/2006, de 28-jul, del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

- Procedimiento básico para la certificación de eficiencia energética de edificios de nueva construcción
  Real Decreto 47/2007, de 19-ene, del Ministerio de la Presidencia

- Reglamento electrotécnico para baja tensión. "REBT". (Actualizado en fecha)
  Real Decreto 842/2002, de 2-ago, del Ministerio de Ciencia y Tecnología

- Ley del ruido
  Ley 37/2003, de 17-nov, de la Jefatura del Estado
- Evaluación y gestión ambiental
  Real Decreto 1513/2005, de16-dic, del Ministerio de la Presidencia

- Reglamento de instalaciones de protección contra incendios. (Actualizado en fecha)
  Real Decreto 1942/1993, de 5-nov, del Ministerio de Industria y Energía

- Instrucción para la recepción de cementos "RC-08".
  Real Decreto 956/2008, de 6-jun, del Ministerio de la Presidencia
- Disposiciones para la libre circulación de productos de construcción en aplicación de la directiva 89/106/CEE. (Actualizadas en fecha)
  Real Decreto 1630/1992, de 29-dic, del Ministerio de Relación con las Cortes y de la Secretaría del Gobierno.
- Regulación de la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición
  Real Decreto 105/2008, de 1-feb del Ministerio de la Presidencia

- Disposiciones mínimas de seguridad y salud en las obras de construcción.
  Real Decreto 1627/1997, de 24-oct, Del Ministerio de la presidencia. (Actualizado en fecha)
- Prevención de riesgos laborales
  Ley 31/1995, de 8-nov, de la Jefatura del Estado
- Desarrollo del artículo 24 de la ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales
  Real Decreto 171/2004, de 30-ene, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

- Reglamento de los servicios de prevención. (Actualizado en fecha)
  Real Decreto 39/1997, de 17-ene, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- Señalización de seguridad en el trabajo.
  Real Decreto 485/1997, de 14-abr. del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- Utilización de equipos de protección individual
  Real Decreto 773/1997, de 30-may
- Disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo
  Real Decreto 1215/1997, de 18-jul
- Modificación en materia de trabajos temporales en altura
  Real Decreto 2177/2004, de 12-nov, del Ministerio de la Presidencia
- Protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra riesgos relacionados con agentes químicos durante el trabajo
  Real Decreto 374/2001, de 6-abr, del Ministerio de la Presidencia
- Disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico
  Real Decreto 614/2001, de 8-jun, del Ministerio de la Presidencia
- Protección de la salud y la seguridad de los trabajadores frente a los riesgos derivados o que puedan derivarse de la exposición a vibraciones mecánicas
  Real Decreto 1311/2005, de 4-nov, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- Disposiciones mínimas de seguridad y salud aplicables a los trabajos con riesgo de exposición al amianto
  Real Decreto 396/2006, de 31-mar, del Ministerio de la Presidencia
- Regulación de la subcontratación en el sector de la construcción
  Ley 32/2006, de 18-oct
- Desarrollo de la ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción
  Real Decreto 1109/2007, de 24-ago, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- Disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañen riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.
  Real Decreto 487/1.997
- Ordenanza general de seguridad e higiene en el trabajo. Título ii, capítulos i, ii, iii, iv, v, vi Y vii
  Ordenanza 9/3/1.971

- Ordenanza de trabajo de la construcción, vidrio y cerámica. (Actualizado en fecha)
- Modelo de libro de incidencias.
  Ordenanza 20/9/1.986
- Modelo de notificación de accidentes de trabajo.
  Ordenanza 16/12/1.987
- Requisitos en las comunicaciones de apertura de centros de trabajo. (Actualizado en fecha)
- Estatuto de los trabajadores. (Actualizado en fecha)
- Regulación de la jornada laboral. (Actualizado en fecha)
  Real Decreto 2.001/83
- Normas técnicas reglamentarias sobre homologación de medios de protección personal del Ministerio de Trabajo.
- Condiciones comerciales y de libre circulación de EPI.
  Real Decreto 1.407/1.992
- Marcado "CE" de conformidad y año de colocación.
  Real Decreto 159/1.995
- Reglamento de aparatos elevadores para obras.
  Real Decreto 23/5/1.977
- Reglamento de seguridad en las máquinas
  Real Decreto 1.495/1.986

O la normativa que la sustituya.

ENERGÍA

- Ley 54/1997, de 27 de noviembre, regula el Sector Eléctrico en España.
- Real Decreto 2818/1998 de 23 de diciembre sobre producción de energía eléctrica por instalaciones abastecidas por recursos o fuentes de energías renovables, residuos y cogeneración.
- Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades De transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.
- Real Decreto 436/2004, de 12 de marzo, por el que se establece la metodología para la actualización y sistematización del régimen jurídico y económico de la actividad de producción de energía eléctrica en régimen especial.

- Directiva 2006/32/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de abril de 2006, sobre la eficiencia del uso final de la energía y los servicios energéticos, y por la que se deroga la Directiva 93/76/CEE del Consejo.
- Real Decreto-Ley 3/2006, de 24 de febrero, por el que se modifica el mecanismo de casación de las ofertas de venta y adquisición de energía presentadas simultáneamente al mercado diario e intradiario de producción por sujetos del sector eléctrico pertenecientes al mismo grupo empresarial. BOE 50, de 28-2-2006.
- Real Decreto-Ley 7/2006, de 23 de junio, por el que se adoptan medidas urgentes en el sector energético.
- Orden ITC/2675/2006, de 1 de agosto, por la que se inicia el procedimiento para efectuar propuestas de desarrollo de la red de transporte de energía eléctrica, de la red básica de gas natural y de las instalaciones de almacenamiento de reservas estratégicas de productos petrolíferos.
- Real Decreto 47/2007 sobre Certificación Energética en Edificios.
- Real Decreto 661/2007 de 25 de mayo por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica en régimen especial.
- Real Decreto 1578/2008, de 26 de septiembre, de retribución de la actividad de producción de energía eléctrica mediante tecnología solar fotovoltaica.
- El Real Decreto 1890/2008 es el Reglamento de Eficiencia Energética en Instalaciones de Alumbrado Exterior y sus Instrucciones técnicas complementarias EA-01 a EA-07.
- Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético y se aprueba el bono social.
- Real Decreto 1003/2010, de 5 de agosto, por el que se regula la liquidación de la prima equivalente a las instalaciones de producción de energía eléctrica de tecnología fotovoltaica en régimen general.
- Real Decreto 1565/2010, de 19 de noviembre, por el que se regulan y modifican determinados aspectos relativos a la actividad de producción de energía eléctrica en régimen especial.
- Real Decreto 1614/2010, de 7 de diciembre, por el que se regulan y modifican determinados aspectos relativos a la actividad de producción de energía eléctrica a partir de tecnologías sola termoeléctrica y eólica.
- Real Decreto-ley 14/2010, de 23 de diciembre, por el que se establecen medidas urgentes para la corrección del déficit tarifario del sector eléctrico.
- Real Decreto 302/2011, de 4 de marzo, por el que se regula la venta de productos a liquidar por diferencia de precios por determinadas

instalaciones de régimen especial y la adquisición por los comercializadores de último recurso del sector eléctrico

- Real Decreto 1544/2011, de 31 de octubre, por el que se establecen los peajes de acceso a las redes de transporte y distribución que deben satisfacer los productores de energía eléctrica.
- Circular 3/2011, de 10 de noviembre, de la Comisión Nacional de Energía, que regula la solicitud de información y los procedimientos del sistema de liquidación de las primas equivalentes, las primas, los incentivos y los complementos a las instalaciones de producción de energía eléctrica en régimen especial.
- Real Decreto 1699/2011, de 18 de noviembre, por el que se regula la conexión a red de instalaciones de producción de energía eléctrica de pequeña potencia.
- Real Decreto-ley 1/2012, de 27 de enero, por el que se procede a la suspensión de los procedimientos de preasignación de retribución y a la supresión de los incentivos económicos para nuevas instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de cogeneración, fuentes de energía renovables y residuos.
- Ley 15/2012, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales para la Sostenibilidad Energética, que establece, entre otros, un nuevo impuesto, de un siete por ciento, que grava la venta de energía eléctrica producida, ya sea convencional o de régimen especial.
- Real Decreto 187/2011 es el Reglamento Relativo al establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos relacionados con la energía.
- Ley 2/2011 o Ley de Economía Sostenible. El objetivo de la Ley es el desarrollo de la economía sostenible mediante un conjunto de reformas de impulso de la sostenibilidad de la economía española.
- Resolución de 31 de mayo de 2012, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el importe definitivo pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2011, de conformidad con lo establecido en la Orden ITC/694/2008, de 7 de marzo, del derecho de cobro adjudicado en la subasta de 12 de junio de 2008, del déficit reconocido ex ante en la liquidación de las actividades reguladas.
- Resolución de 29 de julio de 2013, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el importe definitivo pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2012, del derecho de cobro correspondiente a la financiación del déficit de ingresos de las liquidaciones de las actividades reguladas del ejercicio 2005.

- Orden IET/107/2014, de 31 de enero, por el que se establecen las tarifas de acceso de electricidad para el año 2014.

  Y todos los reglamentos y normas de aplicación a las diferentes instalaciones existentes en los edificios de la UZ.

8. Formas de participación del usuario

Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria podrá colaborar en la mejora de los servicios prestados por la Unidad Técnica de Construcciones y Energía través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias utilizando el procedimiento descrito en la sección V del presente documento.
- Mediante escritos dirigidos al Adjunto al Rector para Infraestructura.
- Mediante escritos dirigidos al Director del Unidad Técnica de Construcciones y Energía.
- Mediante correo electrónico en la dirección utc@unizar.es
- Mediante la página Web del Unidad Técnica de Construcciones y Energía.
- Respondiendo a las encuestas de valoración y satisfacción.
- Mediante la colaboración con la Comisión de Calidad en caso del personal propio del servicio.

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

La relación de los servicios prestados por la Unidad Técnica de Construcciones y Energía y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1.C Garantía de que todos los informes, asesoramientos y trabajos, se realizarán en base a criterios técnicos y legales con el fin de asegurar la máxima fiabilidad de los mismos.

2.C Máximo grado de ejecución del presupuesto anual asignado a la Unidad Técnica de Construcciones y Energía.

3.C Se informará de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en el desarrollo de la actividad de la comunidad universitaria, con la debida anticipación.

4.C Adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.

5.C Auditoría permanente de consumos y costes energéticos y emisiones de CO2.

6.C Perseguir el ahorro en consumos y costes energéticos y, consecuentemente en emisiones de gases de efecto invernadero.

7.C Participar de forma continuada en procesos de evaluación del desempeño y mejora de la calidad de los servicios prestados.

8.C Procurar la formación permanente para mantener la cualificación profesional necesaria y promoción del personal adscrito a la Unidad.

9.C Actualización permanente de la página Web.

10.C Atender, contestar o proponer la respuesta razonada a las quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento establecido a tal efecto.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

El cumplimiento de cada compromiso de calidad se medirá periódicamente a través de los indicadores definidos a continuación:

1.I Número de quejas recibidas en relación a la omisión de criterios técnicos y legales en la elaboración de los informes y asesoramientos.

2.I Grado de desviación de gasto ejecutado sobre importe asignado del presupuesto anual.

3.I Errores u omisiones de información eficaz de interferencias en el normal desarrollo de la actividad de la comunidad universitaria con la debida anticipación.

4.I Organización de actividades singulares como *Oficina Verde* y participaciones de la UTCE en representación de la Universidad de Zaragoza en foros de trabajo en construcción sostenible y medioambiente.

5.I Elaboración anual de una memoria energética.

6.I Ahorro medido en consumo de energía sobre línea base 2012.

7.I Número de quejas en relación a la omisión del envío de contestación en tiempo a quejas o sugerencias recibidas o a la satisfacción de la demanda presentada en ellas.

8.I Número de cursos/horas de formación realizados por el personal de la Unidad Técnica de Construcciones y Energía.

9.I Número de quejas recibidas en relación a la accesibilidad y actualización de la página Web.

10.I Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas.

Para el control y seguimiento de los compromisos de Calidad se utilizará la siguiente tabla:

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DESVIACIÓN	MEDIDAS CORRECTORAS

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES. Tabla resumen

SERVICIOS PRESTADOS	GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
	UZ	1.C Garantía de que todos los informes, asesoramientos y trabajos, se realizarán en base a criterios técnicos y legales con el fin de asegurar la máxima fiabilidad de los mismos.	1.I Número de quejas recibidas en relación a la omisión de criterios técnicos y legales en la elaboración de los informes y asesoramientos	Anual	=< 2
	UZ	2.C Máximo grado de ejecución del presupuesto anual asignado a la Unidad Técnica de Construcciones y Energía.	2.I Grado de desviación de gasto ejecutado sobre importe asignado del presupuesto anual	Anual	➢ 95%
	UZ	3.C Se informará de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en el desarrollo de la actividad de la comunidad universitaria, con la debida anticipación.	3.I Errores u omisiones de información eficaz de interferencias en el normal desarrollo de la actividad de la comunidad universitaria con la debida anticipación.	Anual	< 5% del total de actuaciones
	UZ	4.C Adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sª de Gestión Medioambiental.	4.I Organización de actividades singulares como *Oficina Verde* y participaciones de la UTCE en representación de la Universidad de Zaragoza en foros de trabajo en construcción sostenible y medioambiente.	Anual	= < 5%
	UZ	5.C Auditoría permanente de consumos y costes energéticos y emisiones de CO2.	5.I Elaboración anual de una memoria energética.	Anual	= < 3 quejas formales

	UZ	6.C Perseguir el ahorro en consumos y costes energéticos y, consecuentemente en emisiones de gases de efecto invernadero.	6.I Ahorro medido en consumo de energía sobre línea base 2012.	Annual	➢ 3% anual
	UZ	7.C Participar de forma continuada en procesos de evaluación del desempeño y mejora de la calidad de los servicios prestados.	7.I Número de quejas en relación a la omisión del envío de contestación en tiempo a quejas o sugerencias recibidas o a la satisfacción de la demanda presentada en ellas	Anual	100%
		8.C Procurar la formación permanente para mantener la cualificación profesional necesaria y promoción del personal adscrito a la Unidad.	8.I Número de cursos/horas de formación realizados por el personal de la Unidad Técnica de Construcciones y Energía.	Anual	> 20 h. por persona y año
		9.C Actualización permanente de la página Web.	9.I Número de quejas recibidas en relación a la accesibilidad y actualización de la página Web.	Anual	= < 3 quejas formales
		10.C Atender, contestar o proponer la respuesta razonada a las quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento establecido a tal efecto.	10.I Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas	Anual	➢ 95%

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

A continuación se establecen canales eficientes de comunicación y transmisión de la carta de servicios de la Unidad Técnica de Construcciones y Energía, que aseguren el seguimiento y evaluación de los niveles de calidad así como los compromisos aceptados en la misma.

1. Comunicación interna

- La carta de servicio es elaborada por el grupo de trabajo y se presenta al Director de la Unidad Técnica de Construcciones y Energíapara su análisis y aprobación.
- Se programan reuniones con todo el personal de la Unidad Técnica de Construcciones y Energía para su presentación y posterior debate. Las sugerencias y propuestas de mejora se trasladarán al grupo de trabajo de la Unidad Técnica de Construcciones y Energía para que las evalúe y, si lo estima oportuno, las incluya en el presente documento.
- Se difunde a todo el personal de la UZ a través de las listas de distribución institucionales.
- Se publica en la Intranet de la UZ.
- Boletín informativo de la UZ (iUNIZAR).

2. Comunicación externa

- Se elaborará un folleto divulgativo de la carta de servicio, que estará disponible en las sedes de la Unidad Técnica de Construcciones y Energía y en las conserjerías de los distintos Centros de la UZ.
- Página Web de la UZ.
- Página Web de la Unidad Técnica de Construcciones y Energía.
- Publicación en el BOUZ

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en el presente documento, el Director del Unidad Técnica de Construcciones y Energía enviará al usuario una carta de disculpa indicando las medidas correctoras adoptadas para subsanar la deficiencia detectada.

Las reclamaciones detectadas por incumplimiento de los compromisos, podrán dirigirse al Director del Unidad Técnica de Construcciones y Energía a través de los canales de Quejas y Sugerencias establecidos y descritos en la sección V de la presenta carta de servicios.

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

La Universidad de Zaragoza, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios de la institución y potenciar la mejora de los servicios de la UZ, ha implementado un sistemas de Quejas y Sugerencias, a través del cual los miembros de la comunidad universitaria podrán presentar iniciativas y sugerencias orientadas a la mejora en la eficiencia y calidad del servicio prestado, así como las quejas que manifiesten las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades realizadas por los distintos Servicios. Todo ello para llevar a cabo las acciones de mejoras necesarias en la prestación del servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios.

Quejas: son las que hacen referencia a cualquier anomalía, consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de los servicios universitarios.

Sugerencias: son las que tienen por objeto la mejora de la calidad de los servicios prestados por la Universidad, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción para el usuario.

Los usuarios de la Unidad Técnica de Construcciones y Energía que deseen presentar una queja o señalar el incumplimiento de los compromisos publicados en esta carta de servicios, deberán identificarse a efectos de recibir la correspondiente respuesta, aunque durante su tramitación quedará garantizado el anonimato, salvo que, por la naturaleza de la queja, el servicio o el órgano

competente para la conclusión del asunto necesiten conocer los datos que identifiquen a quién la formula, en cuyo caso se requerirá la previa autorización de éste.

Se ha de advertir que la presentación de las quejas no tendrá en ningún caso la calificación de recurso administrativo, por lo que no condicionan en modo alguno el ejercicio de derechos y acciones que los interesados puedan ejercer de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

- Mediante los modelos establecidos por la UZ a través del siguiente enlace:

  https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action

- Mediante la formulación al Defensor Universitario que tal, y como se contempla en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas reclamaciones o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del Servicio.

  http://www.unizar.es/defensor_universitario/

- A través del formulario disponible en la página Web del Unidad Técnica de Construcciones y Energía.
- Mediante escrito dirigido al Director del Unidad Técnica de Construcciones y Energía, depositándolo en las distintas sedes que el Servicio dispone en los Campus de la UZ.
- Mediante mensaje al correo electrónico de la Unidad Técnica de Construcciones y Energía, utc@unizar.es, dirigido al Director del Unidad Técnica de Construcciones y Energía.

A continuación se detalla el compromiso de la Unidad Técnica de Construcciones y Energía en la tramitación de las quejas y sugerencias:

- Todas las quejas, incluidas las referidas a los incumplimientos de los compromisos de calidad, así como las sugerencias e iniciativas, serán evaluadas, procediéndose a recopilar la información pertinente a efectos de su investigación y poder ofrecer la respuesta más apropiada.
- Se cursará una notificación, en el plazo máximo de 72 horas del inicio de su tramitación, ante toda queja y sugerencia nominativa que sea presentada por un usuario, así como el agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora del servicio.

- Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias nominativas presentadas serán comunicadas al usuario en el plazo máximo de 10 días hábiles desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.
- Las quejas que manifiesten un incumplimiento de un compromiso de calidad publicado en esta Carta, serán resueltas por el Director del Unidad Técnica de Construcciones y Energía, comunicando al usuario las medidas de subsanación así como las acciones y decisiones adoptadas, en el plazo máximo de 7 días hábiles.