


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




Dónde estamos

 **Campus de Plaza San Francisco**
Calle Pedro Cerbuna, 12
50009, Zaragoza

 **Teléfono:** +34 976761110

Horario:
de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes

Atención al público:
Presencial en la sede de la Unidad o
mediante correo electrónico
 utc@unizar.es

Acceso en medios de transporte público:
Líneas de autobús urbano: 35, 38
Línea 1 de tranvía



Universidad
Zaragoza



unizar.es

CARTA DE SERVICIOS
Universidad de Zaragoza

Unidad Técnica de Construcciones y Energía

utce.unizar.es



**Unidad Técnica de
Construcciones y Energía**
Universidad Zaragoza



El objetivo de la publicación de la Carta de Servicios de la Unidad Técnica de Construcciones y Energía es destacar sus servicios más relevantes haciendo visibles los niveles de calidad ofrecidos en su prestación, según criterios de responsabilidad social y ambiental, con la perspectiva de constituirse en referente de profesionalidad, eficacia y transparencia en el ámbito de la Universidad de Zaragoza y en la sociedad en general.

Con esta Carta de Servicios queremos dar a conocer a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, nuestra disposición a prestar un servicio accesible y eficiente, utilizando mecanismos de participación activa que mejoren nuestro compromiso con la calidad y la transparencia.

Quiénes somos y cuál es nuestra 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.

Visión

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.

Servicios

Usuarios: Órganos de Gobierno de la UZ

- ▶ Elaboración de estudios y propuestas de planificación de infraestructuras universitarias.
- ▶ Elaboración de estudios previos y co-elaboración de programas de necesidades en el lanzamiento de nuevas acciones en infraestructuras.
- ▶ Redacción de memorias valoradas, anteproyectos y, en su caso, proyectos de ejecución de obras, instalaciones y equipamiento de edificios.

Usuarios: Oficinas gestoras

- ▶ Elaboración de Pliegos de Prescripciones Técnicas para contratación.
- ▶ 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.
- ▶ Presentación de informes técnicos de evaluación de riesgos derivados del estado de edificios e instalaciones. Elaboración de propuestas de alivio o anulación del riesgo.
- ▶ Actualización cartográfica del patrimonio inmobiliario de la UZ. Actualización y verificación de la información catastral.

Usuarios: Gerencia

- ▶ Asesoramiento técnico en Comisión de Compras y Comité de Seguridad y Salud.

Usuarios: Comunidad universitaria UZ

- ▶ Asesoramiento técnico sobre información general de edificios e instalaciones para trabajos docentes.
- ▶ Gestión de residuos, a excepción de los "Tóxicos y Peligrosos".
- ▶ 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.
- ▶ Control de los consumos energéticos y de otros recursos naturales de los edificios de la Universidad y elaboración de informes periódicos.
- ▶ Desarrollo de las políticas de calidad ambiental e implantación de las medidas tendentes a la consecución de objetivos.

Sistemas de colaboración de los usuarios en la mejora de los servicios

- ▶ Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- ▶ Respondiendo a las encuestas de satisfacción.
- ▶ Participando en los Equipos y Planes de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

Compromisos

- ▶ Cumplir los plazos de tramitación establecidos y publicados.
- ▶ Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario, y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte de la Unidad.
- ▶ Establecer, en la medida de las posibilidades, medidas de subsanación y compensación para, ante el incumplimiento inaceptable de un compromiso, disculparse, informar de las causas que lo hayan podido provocar y en su caso reparar.
- ▶ Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.

Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones

- ▶ Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que presta la Unidad, a través del sistema que se encuentra disponible en su página web.
- ▶ En el caso de quejas, en el plazo máximo de 15 días laborables recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.
- ▶ Aquellas sugerencias que hayan significado una mejora en la Unidad, serán difundidas periódicamente.

Derechos del usuario

- ▶ Derecho a recibir información sobre la Unidad, sus servicios y los recursos a disposición del usuario.
- ▶ Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal de la Unidad.
- ▶ Derecho a conocer el estado de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
- ▶ Derecho a obtener copias de los documentos que forman parte de los expedientes que le conciernen directamente.
- ▶ Derecho a conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que sea parte.
- ▶ Derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas.