



## Carta de Servicios de Unidad Técnica de Construcciones y Energía

### Tabla de control de firmas:

Elaborado por:	Revisado por:	Validado por:
Comisión de Calidad de los Servicios Unidad Técnica de Construcciones y Energía	Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios

*Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 21/07/2023*

**Tabla de control de modificaciones:**

Versión inicial de esta carta de servicios aprobada en 12/02/2016

Edición	Modificación	Fecha
V 2.0	Adaptación formato y contenidos al Plan de Calidad (PGGMCS)	21/07/2023

## 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

La Unidad Técnica de Construcciones y Energía tiene como objetivo prestar servicios de Arquitectura e Ingeniería de Construcción en la Universidad de Zaragoza, partiendo de la concepción de la idea constructiva hasta la conservación, gestión eficiente y renovación de la vida útil de los espacios y de sus instalaciones, proporcionando el soporte técnico necesario al Consejo de Dirección para la toma de decisiones en materia de inversión en infraestructuras relacionadas con la edificación, asesorando técnicamente a la Comisión de Compras de la Universidad de Zaragoza.

#### **2.1. Misión/Propósito**

Proporcionar soporte técnico y asesoramiento a los Órganos de Gobierno de la Universidad de Zaragoza y equipos directivos de centros y departamentos para la toma de decisiones en la gestión sostenible de las infraestructuras universitarias en el planeamiento, ejecución, funcionamiento y control eficientes de sus instalaciones, así como 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

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes 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 Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Unidad Técnica de Construcciones y Energía



b) Responsable del Servicio objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:

Carlos González Martínez, Coordinador de Unidad Técnica de Construcciones y Energía

#### 4. Información de contacto

---

a) Dirección postal

Campus San Francisco.

C/ Pedro Cerbuna 12, 50009, Zaragoza.

Edificio de Construcciones y Mantenimiento. Planta 1ª.

b) Teléfonos

+34 976 761 110

c) Correos electrónicos

[utc@unizar.es](mailto:utc@unizar.es)

d) Página web

<https://utce.unizar.es>

e) Forma de acceso y medios de transporte

Línea 1 de tranvía. Línea de autobús urbano 35 y 38 Red de BiciZaragoza en C/San Juan Bosco

f) Horario, medios y lugares de atención al público

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

g) Mapa de localización

Nos encontramos en:

Campus San Francisco.

C/ Pedro Cerbuna 12, 50009, Zaragoza.

Edificio: CSF.1018

<https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1018.01.100>



### Campus San Francisco



Unidad Técnica de  
Construcciones y Energía  
Universidad Zaragoza

Edificio de  
Construcciones y Mantenimiento



## 5. Relación de los servicios prestados

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

- s001 Elaboración de estudios de nuevas necesidades en infraestructuras
- s002 Elaboración de propuestas y seguimiento de los planes plurianuales de inversiones en infraestructuras universitarias
- s003 Elaboración de propuestas y seguimiento de actuaciones de Contratos-Programa
- s004 Aportación técnica en las Comisiones de elaboración de los programas de necesidades de nuevos edificios o rehabilitación integral de edificios ya existentes

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

- s005 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 (OMEI)
- s006 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.
- s007 Dirección de obras y/o dirección de ejecución de obras de nueva construcción, reforma, rehabilitación, demolición, obra civil, instalaciones específicas y conservación de edificios.
- s008 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.
- s009 Gestiones ante organismos oficiales y legalización de instalaciones.
- s010 Redacción de memorias técnicas de obras, suministros, consultoría y servicios.

### 3. Seguimiento y evolución del estado de los edificios e instalaciones

- s011 Presentación de informes técnicos de evaluación del estado de edificios e instalaciones. Elaboración de propuestas de atenuación o anulación del riesgo.
- s012 Auditorías energéticas
- s013 Certificación energética de edificios.
- s014 Informes de evaluación de edificios y de inspección técnica de edificios.
- s015 Informes de patologías.



- s016 Informes sobre seguridad laboral.
- s017 Actualización cartográfica del patrimonio inmobiliario de la UZ. Actualización de la información catastral.
- s018 Colaboración en el Sistema de Gestión de Espacios de la Universidad de Zaragoza (SIGEUZ).

#### 4. Participación técnica en la contratación pública

- s019 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
- s020 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.
- s021 Consultoría técnica interna para contratación pública: Elaboración de informes para el Consejo de Dirección de la Universidad, Evaluación y seguimiento de los contratos públicos, Elaboración de informes para la Unidad de Control Interno y Elaboración de informes para el Gabinete Jurídico.

#### 5. Control y seguimiento de recursos energéticos

- s022 Control técnico y económico de los consumos energéticos y de otros recursos naturales de los edificios de la Universidad con elaboración de informes periódicos.
- s023 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.

#### 6. Sensibilización y promoción de la gestión sostenible y desarrollo de una economía circular para la gobernanza de la Universidad de Zaragoza

- s024 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.
- s025 Gestión de residuos, no incluidos en la clasificación de Tóxicos y Peligrosos
- s026 Propuesta de líneas maestras para uso racional de la energía. Condiciones de confort

#### 7. Asesoramiento a terceros

- s027 Asesoramiento de Comisiones, Cátedras, Comités y asociaciones técnicas profesionales
- s028 Asesoramiento técnico sobre información general de edificios, instalaciones y consumos para trabajos docentes y de investigación.

### **6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados**

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así



corresponda legalmente.

- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

## 7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

La normativa aplicable relativa a edificación y a eficiencia energética puede consultarse en la página web de la unidad:

- <https://utce.unizar.es/normativa#overlay-context=>

La normativa de esta unidad es la regulada por la Universidad de Zaragoza, consulte la normativa completa y actualizada en:

- **NORMATIVA ECONÓMICA**, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza: <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- **PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA**: <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- **NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PAS**: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- **NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PDI**: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>

## 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 Vicerrector del área de Infraestructuras y sostenibilidad.
- Mediante escritos dirigidos al Director del Unidad Técnica de Construcciones y Energía.
- Mediante correo electrónico en la dirección [utc@unizar.es](mailto: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

---

- c001 Elaboración de informes trimestrales y anuales de Contratos-Programa de actuaciones contenidas en el los planes plurianuales
- c002 Informe anual de todos los OMEIs recibidos en la UTCE
- c003 Realización y registro de las certificaciones energéticas de las grandes intervenciones.
- c004 Auditoria permanente de consumos, costes energéticos y emisiones GEI
- c005 Cálculo y traslado a la memoria académica anual de los kg de residuos generados anualmente
- c006 Resumen y traslado a la memoria académica de las principales actividades de difusión realizadas

### 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

---

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s003 Elaboración de propuestas y seguimiento de actuaciones de Contratos-Programa	c001 Elaboración de informes trimestrales y anuales de Contratos-Programa de actuaciones contenidas en el los planes plurianuales	   	i001 Informe trimestral	trimestral	100%	<b>Responsable de medición:</b> Director UTCE <b>Forma de cálculo/obtención:</b> SI / NO
			i002 Informe anual	anual	100%	<b>Responsable de medición:</b> Director UTCE <b>Forma de cálculo/obtención:</b> SI / NO
s005 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 (OMEI)	c002 Informe anual de todos los OMEIs recibidos en la UTCE		i003 informe anual OMEI	anual	100%	<b>Responsable de medición:</b> Arquitecta de la UTCE <b>Forma de cálculo/obtención:</b> Excel explicativa
s013 Certificación energética de edificios.	c003 Realización y registro de las certificaciones energéticas de las grandes intervenciones.	  	i004 Verificación de la realización de Certificaciones energéticas	anual	100%	<b>Responsable de medición:</b> Técnico energía y medio ambiente <b>Forma de cálculo/obtención:</b> SI / NO
s022 Control técnico y económico de los consumos energéticos y de otros recursos naturales de los edificios de la Universidad con elaboración de informes periódicos.	c004 Auditoria permanente de consumos, costes energéticos y emisiones GEI	   	i005 Reducción de dependencia energética de al red de suministro mediante la implantación de instalaciones de autoconsumo de EERR	Tetranual	8% sobre el total	<b>Responsable de medición:</b> Técnico de energía y medio ambiente <b>Forma de cálculo/obtención:</b> Balance anual de consumos
			i006 Análisis de la variación consumo energético dividido por superficie útil	anual	100%	<b>Responsable de medición:</b> Técnico energía y medio ambiente <b>Forma de cálculo/obtención:</b> Memoria analítica
s024 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.	c006 Resumen y traslado a la memoria académica de las principales actividades de difusión realizadas	   	i008 Traslado a la memoria académica de las principales actividades de difusión realizadas	anual	100%	<b>Responsable de medición:</b> Técnico energía y medio ambiente <b>Forma de cálculo/obtención:</b> SI / NO
s025 Gestión de residuos, no incluidos en la clasificación de Tóxicos y Peligrosos	c005 Cálculo y traslado a la memoria académica anual de los kg de residuos generados anualmente	 	i007 Cálculo y presentación anual de kg de residuos no peligrosos generados por la UZ	anual	100%	<b>Responsable de medición:</b> Técnico energía y medio ambiente <b>Forma de cálculo/obtención:</b> SI / NO



### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

#### 1. Comunicación interna

Se informará de la carta de servicios a través de:

- Reuniones de seguimiento anual del grado de cumplimiento, evaluación de resultados y acciones de mejora previstas
- Publicación en web de la UTCE
- Comunicaciones escritas por correo electrónico

#### 2. Comunicación externa

- Página web de la UTCE

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

Cuando se detecte un incumplimiento de un compromiso recogido en la carta de servicios se reunirán los miembros de la comisión para analizar las causas y proponer las acciones correctivas correspondientes.

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

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>