

## Valores

- ▶ **Alianzas:** Promover la adecuada colaboración con entidades públicas y privadas, aumentando la eficiencia de los procesos y servicios prestados.
- ▶ **Calidad total y mejora continua:** Aplicación de los estándares de calidad y la mejora continua en todos los procesos y gestión del Servicio de Mantenimiento.
- ▶ **Compromiso:** Desarrollo de nuestras actividades con actitud de servicio y sentido de dedicación, respetando la institución.
- ▶ **Conducta ética:** Actuación con profesionalidad, integridad moral, lealtad y respeto a las personas.
- ▶ **Eficiencia:** Racionalización óptima de los recursos.
- ▶ **Innovación:** Aplicación y desarrollo de nuevas 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, reconocimiento de la importancia de la protección de nuestra integridad física y de los usuarios.
- ▶ **Trabajo en equipo:** Promover un equipo humano homogéneo y multidisciplinar con el fin de conseguir una mayor creatividad, sinergia productiva, eficiencia y mejora de la calidad de vida en el trabajo.



El Servicio de Mantenimiento dispone de 5 sedes distribuidas en los distintos Campus de la UZ.

SEDE CENTRAL/ CAMPUS SAN FRANCISCO,  
CAMPUS PARAÍSO.

📍 **Edificio Construcciones y Mantenimiento -  
Campus San Francisco**

Pedro Cerbuna 12, 50009 Zaragoza.

📞 Tel.: +34 976 761 110

SEDE CAMPUS MIGUEL SERVET

📍 **Edificio Clínicas - Campus Miguel Servet**

Miguel Servet 177, 50013 Zaragoza

📞 Tel.: +34 876 554 260

SEDE CAMPUS RIO EBRO

📍 **Naves 10 de Edificio Betancourt - Campus  
Río Ebro, C/María de Luna, 3. 50018 Zaragoza**

📞 Tel.: +34 976 761 976

SEDE CAMPUS HUESCA

📍 **Vicerrectorado de Huesca**

Ronda de Misericordia 5, 22001 Huesca

📞 Tel.: +34 974 292 536

SEDE CAMPUS TERUEL

📍 **Vicerrectorado de Teruel**

Ciudad Escolar s/n, 44003 Teruel

📞 Tel.: +34 978 618 113

✉ [mantenimiento@unizar.es](mailto:mantenimiento@unizar.es)



**Universidad  
Zaragoza**



[unizar.es](http://unizar.es)

## CARTA DE SERVICIOS Universidad de Zaragoza

# Servicio de Mantenimiento

[serviciomantenimiento.unizar.es](http://serviciomantenimiento.unizar.es)

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



**Servicio de  
Mantenimiento  
Universidad Zaragoza**



La **carta de servicios** del Servicio de Mantenimiento es un instrumento eficiente y ágil de comunicación e información de los servicios que presta, de las condiciones en cómo 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.

Mediante la presente carta queremos **informarle de los servicios que prestamos en esta unidad**, así como las condiciones en que se dispensan, los **compromisos** que asumimos con los usuarios y los **derechos** que le asisten en la prestación de dichos servicios.



**Servicio de  
Mantenimiento  
Universidad Zaragoza**

### Quiénes somos y cuál es nuestra misión

Servicio responsable de la conservación y mantenimiento de los edificios e instalaciones generales que garantizan el desarrollo de la actividad administrativa, docente e investigadora llevada a cabo por la UZ, actuando para ello como un instrumento de gestión ágil, flexible y eficiente que garantice la calidad, racionalidad e innovación de sus actuaciones.

### Medios y lugares de atención al público

Presencial en la sede del Servicio o mediante la aplicación GIM para notificar averías o necesidades de intervención.

Para realizar una solicitud de intervención, los miembros de la Comunidad Universitaria deben ponerse en contacto con la Conserjería de su Centro y explicar el motivo de la solicitud para que desde la misma tramiten el aviso de intervención a través del programa informático dispuesto para ello, GIM.

### Visión

Ser uno de los Servicios de referencia en la UZ al servicio de la comunidad universitaria, capaz de proporcionar servicios de alto rendimiento mediante la preparación y desarrollo de nuestro capital humano, gestión y control de los recursos externos, así como la aplicación de tecnologías de vanguardia, asegurando en todo momento el cumplimiento de las normativas y reglamentos vigentes y la implementación de las recomendaciones de eficiencia energética, medio ambiente y seguridad.

Asimismo, el personal del Servicio de Mantenimiento, en el desarrollo diario de su actividad, velará porque los usuarios sean tratados con la mayor consideración con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

### Servicios

- ▶ Mantenimiento correctivo de los edificios e instalaciones generales de los mismos.
- ▶ Mantenimiento preventivo de los edificios e instalaciones generales de los mismos.
- ▶ Mantenimiento Técnico-legal de los edificios e instalaciones generales de los mismos.
- ▶ Atención a las urgencias.
- ▶ Asesoramiento técnico e intervenciones destinadas a la adecuación de los edificios y sus instalaciones.
- ▶ Asesoramiento y colaboración con otras Unidades de la UZ.
- ▶ Gestión de los puntos limpios de la UZ.

*Nota: Quedan excluidos de los servicios prestados por el Servicio de Mantenimiento el equipamiento y las instalaciones específicas destinadas a la práctica docente e investigadora desarrollada por los Centros, Departamentos e Institutos de Investigación.*

### Compromisos

**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.**

**Ejecución de, al menos, el 95 % del presupuesto anual asignado al Servicio de Mantenimiento.**

**Garantía de la ejecución del 90 % del mantenimiento preventivo de las instalaciones acorde con el programa establecido.**

**Garantía de la ejecución del 100% del mantenimiento Técnico-Legal de las instalaciones, así como de las inspecciones periódicas establecidas en dichos mantenimientos.**

**Asignación de un usuario y contraseña de acceso a GIM a todos los Administradores, Conserjerías de Centros y servicios especiales de la UZ.**

**Todos los avisos de incidencias solicitados a través de GIM serán evaluados y tramitados en el plazo de 48 horas laborales tras la recepción de la solicitud, siempre y cuando la incidencia pueda ser técnicamente resuelta en dicho plazo.**

**Tras la tramitación de un aviso en GIM, (realizado a través de la conserjería Centro), se enviará un correo electrónico al solicitante del mismo.**

**Al menos, el 80% de los avisos convertidos a órdenes de trabajo se ejecutarán y finalizará su tramitación en GIM en el plazo máximo de 7 días hábiles.**

**A la finalización de un parte en GIM, se enviará un correo electrónico al peticionario de la intervención (conserjería) y se ofrecerá la posibilidad de calificar el servicio recibido.**

**Se informará de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en el desarrollo de la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días.**

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

**Participar de forma continuada en procesos de evaluación externa y mejora de la calidad de los servicios prestados.**

**Procurar la formación permanente para mantener la cualificación profesional necesaria y promoción del personal adscrito al Servicio.**

**Actualización permanente de la página Web.**

**Atender el 100 % de las quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento establecido a tal efecto.**

**Publicar anualmente el grado de cumplimiento de los compromisos fijados.**