



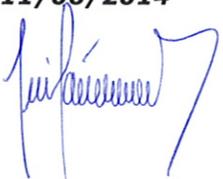
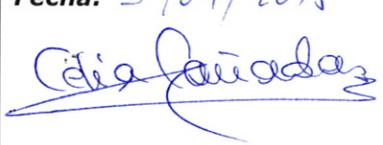
Carta de Servicio del

Servicio de Mantenimiento

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha

Tabla de control de firmas:

Responsable elaboración: Fecha: 11/06/2014  Firma: D. Luis Sánchez Pelayo	Revisado Comité Calidad Fecha: 3/04/2015  Firma: Dª Celia Cañadas Blasco	Aprobado Gerente UZ Fecha: 5-2-15  Firma: Dª 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, el Servicio de Mantenimiento confecciona este documento como un instrumento eficiente y ágil que informe, tanto a las personas usuarias del servicio como a los distintos grupos de interés, 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.

Asimismo, este documento debe servir como instrumento del Servicio de Mantenimiento para la mejora de la calidad y eficiencia en la gestión y los servicios prestados, asegurando, tras su aprobación, el seguimiento, la evaluación y la actualización de los compromisos de calidad establecidos, convirtiéndose en un mecanismo útil para afrontar las acciones correctivas, preventivas y de análisis de la satisfacción de los usuarios encaminadas a fomentar una política de mejora continua del Servicio.

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

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. 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.

3. Datos identificativos del Servicio de Mantenimiento

El Servicio de Mantenimiento es un servicio técnico encargado de atender las necesidades de mantenimiento en todos los Campus de la UZ. Depende orgánicamente de la Gerencia de la UZ y funcionalmente de la Adjuntía al Rector para Infraestructuras. Su jefatura la ostenta el Director del Servicio de Mantenimiento quien delega funciones en los Jefes Técnicos de los distintos Campus de la UZ, así como en la oficina técnica del Servicio de Mantenimiento compuesta por personal multidisciplinar.

El responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es el Director del Servicio de Mantenimiento D. Luis Sánchez Pelayo, quien cuenta con el asesoramiento y colaboración del grupo de trabajo constituido con el objeto de elaborar la presente carta de servicios.

4. Información de contacto del Servicio de Mantenimiento

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

SEDE CENTRAL/ 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:

mantenimiento@unizar.es

d) Página web:

serviciomantenimiento.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 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.

Campus San Francisco



**Servicio de
Mantenimiento**
Universidad Zaragoza

Edificio de Construcciones y Mantenimiento



h)  Mapa de localización.

SEDE CAMPUS MIGUEL SERVET

a) **Dirección postal:**

Edificio Clínicas – Campus Miguel Servet – Miguel Servet 177, 50013
Zaragoza

b) **Teléfonos:**

+34 876 554 260

c) **Correos electrónicos:**

mantenimiento@unizar.es

d) Página web:

serviciomantenimiento.unizar.es

e) Forma de acceso y medios de transporte:

Líneas de autobús urbano 25 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 del Servicio o mediante la aplicación GIM para notificar averías o necesidades de intervención.

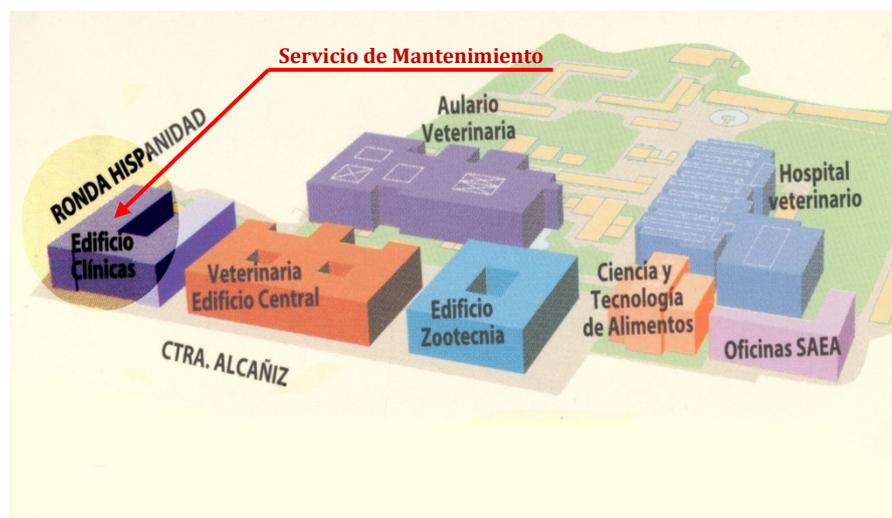
Para realizar una solicitud de intervención, los miembros de la Comunidad Universitaria deben ponerse en contacto con la Conserjería de su Centro y explicar el motivo de la solicitud para que desde la misma tramiten el aviso de intervención a través del programa informático dispuesto para ello, GIM.

Campus Miguel Servet



Servicio de
Mantenimiento
Universidad Zaragoza

Edificio de Clínicas



h) Mapa de localización.

SEDE CAMPUS RIO EBRO

a) Dirección postal:

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

b) Teléfonos:

+34 976 761 976

c) Correos electrónicos:

mantenimiento@unizar.es

d) Página web:

serviciomantenimiento.unizar.es

e) Forma de acceso y medios de transporte:

Línea 1 de tranvía. Línea de autobús urbano 43

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 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.



h) Mapa de localización.

Campus Rio Ebro



Servicio de
Mantenimiento
Universidad Zaragoza

Edificio Betancourt, nave 10



SEDE CAMPUS HUESCA

a) Dirección postal:

Vicerrectorado de Huesca - Ronda de Misericordia 5, 22001 Huesca

b) Teléfonos:

+34 974 292 536

c) Correos electrónicos:

mantenimiento@unizar.es

d) Página web:

serviciomantenimiento.unizar.es

e) Forma de acceso y medios de transporte:

Línea de autobús urbano C1, C2 Y C3

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 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.

h) Mapa de localización.

Campus de Huesca

**Servicio de
Mantenimiento**
Universidad Zaragoza

Edificio Vicerrectorado



SEDE CAMPUS TERUEL

a) Dirección postal:

Vicerrectorado de Teruel – Ciudad Escolar s/n, 44003 Teruel

b) Teléfonos:

+34 978 618 113

c) Correos electrónicos:

mantenimiento@unizar.es

d) Página web:

serviciomantenimiento.unizar.es

e) Forma de acceso y medios de transporte:

Línea de autobús urbano

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 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.

h) Mapa de localización.

Campus de Teruel



Servicio de
Mantenimiento
Universidad Zaragoza

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas



5. Relación de los servicios prestados

- **Mantenimiento correctivo de los edificios e instalaciones generales de los mismos.**

Actuaciones destinadas a solventar los defectos observados en los edificios e instalaciones generales a requerimiento de los usuarios, canalizado los avisos a través de la aplicación GIM solicitando su tramitación en las Conserjerías de los Centros.

Se enumeran a continuación en una relación detallada, pero no exhaustiva, las distintas prestaciones ofrecidas:

- ✓ Albañilería.
- ✓ Ascensores
- ✓ Carpintería.
- ✓ Cerrajería.
- ✓ Climatización.
- ✓ Cristalería.
- ✓ Desinfecciones/desinsectaciones.
- ✓ Electricidad.
- ✓ Fontanería.
- ✓ Jardinería.
- ✓ Pintura.

- **Mantenimiento preventivo de los edificios e instalaciones generales de los mismos.**

Destinado a la conservación de los edificios e instalaciones generales de los mismos mediante la ejecución de los trabajos de revisión y reparación que garanticen el buen funcionamiento y fiabilidad de los mismos, concentrándose en los periodos no lectivos y cierres energéticos para realizar la mayoría de estas actuaciones con el fin de ocasionar la menor molestia a los usuarios.

Tipos de mantenimiento preventivo desarrollado:

- ✓ Mantenimiento preventivo programado.
Las revisiones se programan en función de distintos parámetros: por periodicidad, horas de funcionamiento, etc.
- ✓ Mantenimiento preventivo predictivo.
Mediante el análisis de las instalaciones se determina el periodo máximo de utilización y por tanto el momento en el cual se deben ejecutar las reparaciones.

- ✓ Mantenimiento preventivo de oportunidad.

Se realiza aprovechando los periodos de no utilización, evitando de este modo parar los equipos o las instalaciones cuando están en uso.

A continuación, se detallada una relación no exhaustiva de las instalaciones objeto del mantenimiento preventivo:

- Ascensores.
- Bombas y grupos de presión.
- Cámaras frigoríficas
- Centros de transformación.
- Cubiertas.
- Instalaciones de producción de aire comprimido y vacío.
- Instalaciones de eléctricas de baja tensión
- Instalaciones generales de climatización.
- Red de saneamiento.
- Jardines.

Nota: Los jardines del Campus San Francisco son mantenidos por el Ayuntamiento de Zaragoza.

- **Mantenimiento Técnico-legal de los edificios e instalaciones generales de los mismos.**

Mantenimiento obligatorio que las diferentes legislaciones sobre seguridad de equipos e instalaciones industriales exigen realizar de forma periódica por parte de empresas o personal autorizado ajeno a la empresa propiedad de las instalaciones o equipos.

A continuación, se detallada una relación de las instalaciones objeto de este mantenimiento:

- ✓ Ascensores.
- ✓ Centros de transformación.
- ✓ Control legionelosis.
- ✓ Instalaciones de producción de aire comprimido y vacío.
- ✓ Instalaciones de eléctricas de media tensión.
- ✓ Instalaciones de eléctricas de baja tensión.
- ✓ Instalaciones de climatización.
- ✓ Instalaciones de suministro de gas.

- **Atención a las urgencias.** (Existe un protocolo de atención a las urgencias, descrito en el anexo 2).
- **Asesoramiento técnico e intervenciones destinadas a la adecuación de los edificios y sus instalaciones.**

- ✓ Información de carácter Técnico y Legal.
- ✓ Asesoramiento y realización de proyectos de mejora y actualización de equipos.
- ✓ Coordinación ante los distintos Organismos Oficiales, permisos y autorizaciones.
- ✓ Dirección técnica de las actuaciones.
- ✓ Elaboración de pliegos y descripciones técnicas para la contratación de servicios y suministro de equipos.
- ✓ Supervisión y seguimiento de las empresas externa contratadas.
- ✓ Gestión de la compra de los materiales utilizados en las actuaciones del Servicio de Mantenimiento en las mejores condiciones económicas.
- ✓ Convenios de colaboración con entidades públicas y privadas.
- **Asesoramiento y colaboración con otras Unidades de la UZ.**
 - ✓ Asesoramiento e implantación de sistema de eficiencia energética (Oficina Verde UZ).
 - ✓ Apoyo en la redacción de proyectos (UTCE).
 - ✓ Participación en la recepción de las obras (UTCE).
 - ✓ Apoyo y colaboración con la Unidad de Seguridad.
 - ✓ Apoyo y colaboración con el SICUZ.
 - ✓ Apoyo y colaboración con los Centros y Servicios de la UZ que lo solicitan.
- **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.

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 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 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- 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.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- 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.
- Reglamento del centro.

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 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.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.
- 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.
- Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.
- 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 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo.
- 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.

b) Normativa propia 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.
- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.
- 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

- Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del empleado público (EBEP).
- Convenio-Pacto del personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza.
- 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

- Real Decreto 3099/1977 de 8 de Septiembre, Reglamento de seguridad para plantas e instalaciones frigoríficas y su Instrucciones Complementarias MIIF aprobadas por Orden de 24 de enero de 1978 y sus posteriores modificaciones
- Real decreto 3275/1982, de 12 de noviembre, sobre sobre Condiciones Técnicas y Garantías de Seguridad en Centrales Eléctricas, Subestaciones

y Centros de Transformación y sus Instrucciones Técnicas Complementarias.

- Real Decreto 1751/1998 de 31 de julio, Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios (RITE) y sus instrucciones técnicas complementarias.

Modificaciones introducidas por:

Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.

Modificaciones introducidas por:

- Real Decreto 1826/2009, de 27 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios, aprobado por Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio.
- Real Decreto 238/2013, de 5 de abril, por el que se modifican determinados artículos e instrucciones técnicas del Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios, aprobado por Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio.
- Real Decreto 769/1999, de 7 de mayo, por el que se aprueba las disposiciones de aplicación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo. 97/23/CE, relativa a los equipos a presión.
- 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 842/2002 de 2 de Agosto, Energía eléctrica. Se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión y sus Instrucciones Técnicas Complementarias.
- Real Decreto 865/2003 de 4 de Julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.
- Real Decreto 2351/2004, de 23 de diciembre, por el que se modifica el procedimiento de resolución de restricciones técnicas y otras normas reglamentarias del mercado eléctrico.
- Real Decreto 314/2006 de 17 de Marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.

Modificaciones introducidas por:

- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el 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 223/2008, de 15 de febrero, por el que se aprueban el Reglamento sobre Condiciones Técnicas y Garantías de Seguridad en Líneas Eléctricas de Alta Tensión y sus Instrucciones Técnicas Complementarias.

Modificaciones introducidas por:

- Real Decreto 560/2010, de 7 de mayo, por el que se modifican diversas normas reglamentarias en materia de seguridad industrial para adecuarlas a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, y a la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Real Decreto 2060/2008, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de equipos a presión y sus instrucciones técnicas complementarias.
- Real Decreto 1.215/97, 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.
- Prevención de Riesgos laborales y Normativa de Desarrollo (Ley 35/1995 del 8 de Noviembre).
- Normas de Seguridad e Higiene en el Trabajo
- Condiciones Acústicas en los edificios NBE-CA-88.
- Normas UNE de aplicación

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 el Servicio de Mantenimiento a 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 Director del Servicio de Mantenimiento.
- Mediante correo electrónico en la dirección mantenimiento@unizar.es
- Mediante la página Web del Servicio de Mantenimiento.
- 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 el Servicio de Mantenimiento 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 Ejecución de, al menos, el 95 % del presupuesto anual asignado al Servicio de Mantenimiento.
- 3.C Garantía de la ejecución del 90 % del mantenimiento preventivo de las instalaciones acorde con el programa establecido.
- 4.C Garantía de la ejecución del 100% del mantenimiento Técnico-Legal de las instalaciones, así como de las inspecciones periódicas establecidas en dichos mantenimientos.
- 5.C Asignación de un usuario y contraseña de acceso a GIM a todos los Administradores, Conserjerías de Centros y servicios especiales de la UZ.

- 6.C 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.
- 7.C Tras la tramitación de un aviso en GIM, (realizado a través de la conserjería Centro), se enviará un correo electrónico al solicitante del mismo.
- 8.C 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.
- 9.C 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.
- 10.C 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.
- 11.C Adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.
- 12.C Participar de forma continuada en procesos de evaluación externa y mejora de la calidad de los servicios prestados.
- 13.C Procurar la formación permanente para mantener la cualificación profesional necesaria y promoción del personal adscrito al Servicio.
- 14.C Actualización permanente de la página Web.
- 15.C Atender el 100 % de las quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento establecido a tal efecto.
- 16.C Publicar anualmente el grado de cumplimiento de los compromisos fijados.

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:

- 1.1 Número de quejas recibidas en relación a la omisión de criterios técnicos y legales en la elaboración de los informes y asesoramientos.
- 2.1 Porcentaje ejecutado del presupuesto anual asignado.
- 3.1 Porcentaje de revisiones realizadas en el plazo establecido dentro del programa de mantenimiento preventivo.

- 4.1 Porcentaje de revisiones obligatorias realizadas según la normativa vigente correspondiente a las instalaciones responsables del Servicio de Mantenimiento.
- 5.1 Número de quejas recibidas en relación a la omisión de la asignación de un usuario y contraseña de acceso a GIM.
- 6.1 Número de quejas recibidas en relación al incumplimiento del plazo establecido de 48 horas laborables para la evaluación y tramitación del aviso en GIM.
- 7.1 Número de quejas recibidas en relación a la omisión del envío de correo electrónico al solicitante del aviso.
- 8.1 Porcentaje de órdenes de trabajo realizadas y finalizadas a través de GIM dentro del plazo máximo establecido de 7 días hábiles.
- 9.1 Número de quejas recibidas en relación a la omisión del envío de correo electrónico a la finalización de la orden de trabajo asociado al aviso solicitado.
- 10.1 Porcentaje de actuaciones programadas, con interferencia en el normal desarrollo de la actividad, informadas a la comunidad universitaria con una anticipación mínima de 7 días.
- 11.1 Número de quejas recibidas en relación a la adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.
- 12.1 Número de quejas recibidas por no participar en procesos de evaluación externa y mejora de la calidad de los servicios prestados.
- 13.1 Porcentaje de cursos de formación propuestos al personal del Servicio de Mantenimiento.
- 14.1 Número de quejas recibidas en relación a la actualización de la página Web.
- 15.1 Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas.
- 16.1 Número de quejas recibidas por no publicar el grado de cumplimiento de los compromisos fijados.

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

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DESVIACIÓN	MEDIDAS CORRECTORAS

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

A continuación se establecen canales eficientes de comunicación y transmisión de la carta de servicios del Servicio de Mantenimiento, 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 del Servicio de Mantenimiento para su análisis y aprobación.
- Se programan reuniones con todo el personal del Servicio de Mantenimiento de las distintas sedes para su presentación y posterior debate. Las sugerencias y propuestas de mejora se trasladarán al grupo de trabajo del Servicio de Mantenimiento 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 del Servicio de Mantenimiento y en las conserjerías de los distintos Centros de la UZ.
- Página Web de la UZ.
- Página Web del Servicio de Mantenimiento.
- 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 Servicio de Mantenimiento 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 Servicio de Mantenimiento a través de los canales de Quejas y Sugerencias establecidos y descritos en la sección V de la presente 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 sistema 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 del Servicio de Mantenimiento 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 de los siguientes enlaces:

<http://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>

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

Dichos formularios podrá entregarse por medio presencial en cualquiera de los centros de la Universidad de Zaragoza (Secretarías, Conserjerías y Centro de Información Universitario) o telemáticamente.

- 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 Servicio de Mantenimiento.
- Mediante escrito dirigido al Director del Servicio de Mantenimiento, depositándolo en las distintas sedes que el Servicio dispone en los Campus de la UZ.
- Mediante mensaje al correo electrónico del Servicio de Mantenimiento, mantenimiento@unizar.es, dirigido al Director del Servicio de Mantenimiento.

A continuación se detalla el compromiso del Servicio de Mantenimiento en la tramitación de las quejas y sugerencias:

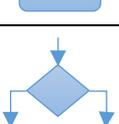
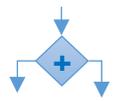
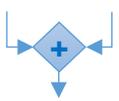
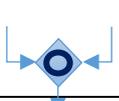
- Todas las quejas, incluidas las referidas a los incumplimientos de los compromisos de calidad, así como las sugerencias e iniciativas, serán

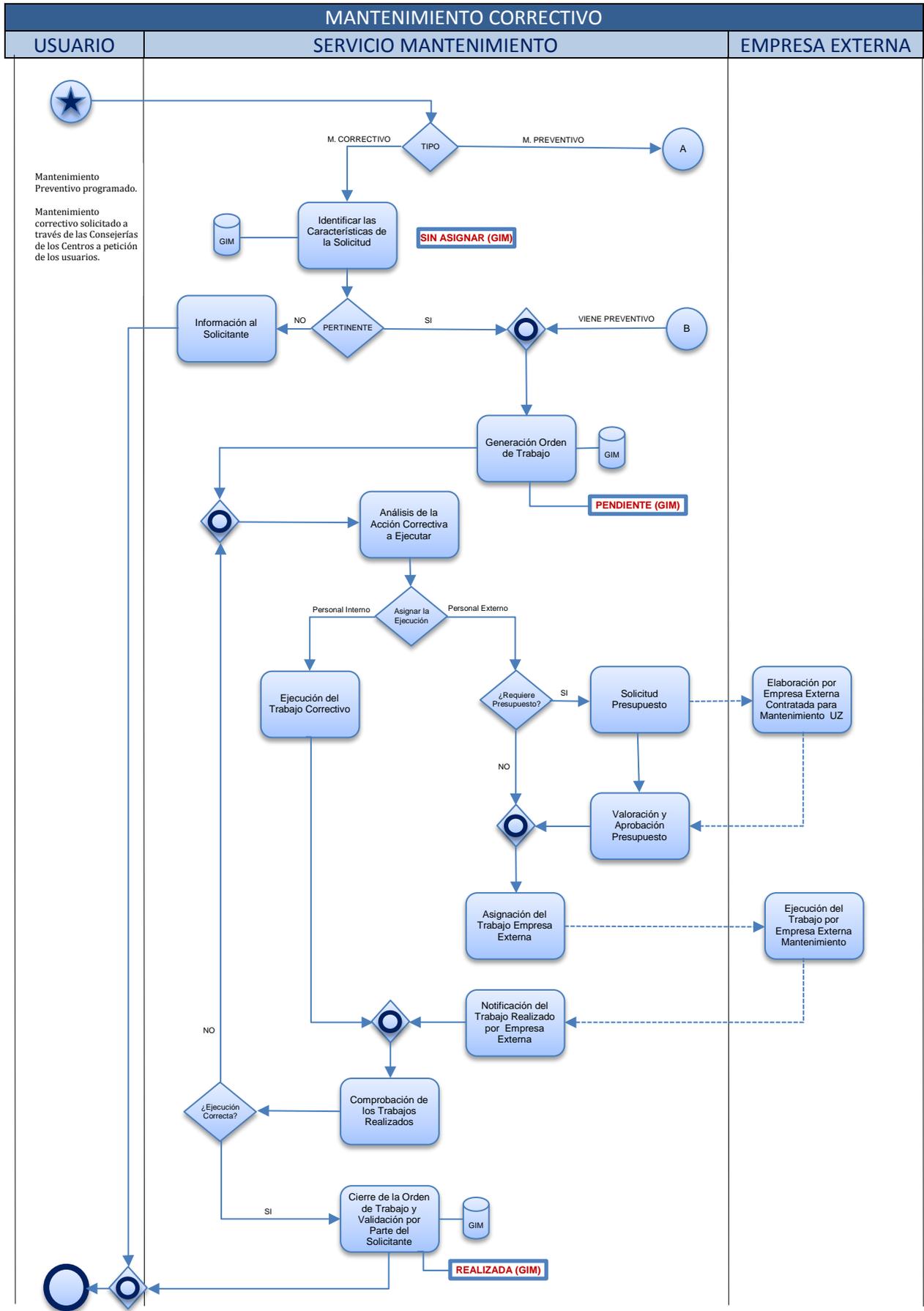
evaluadas, procediéndose a recopilar la información pertinente a efectos de su investigación y poder ofrecer la respuesta más apropiada.

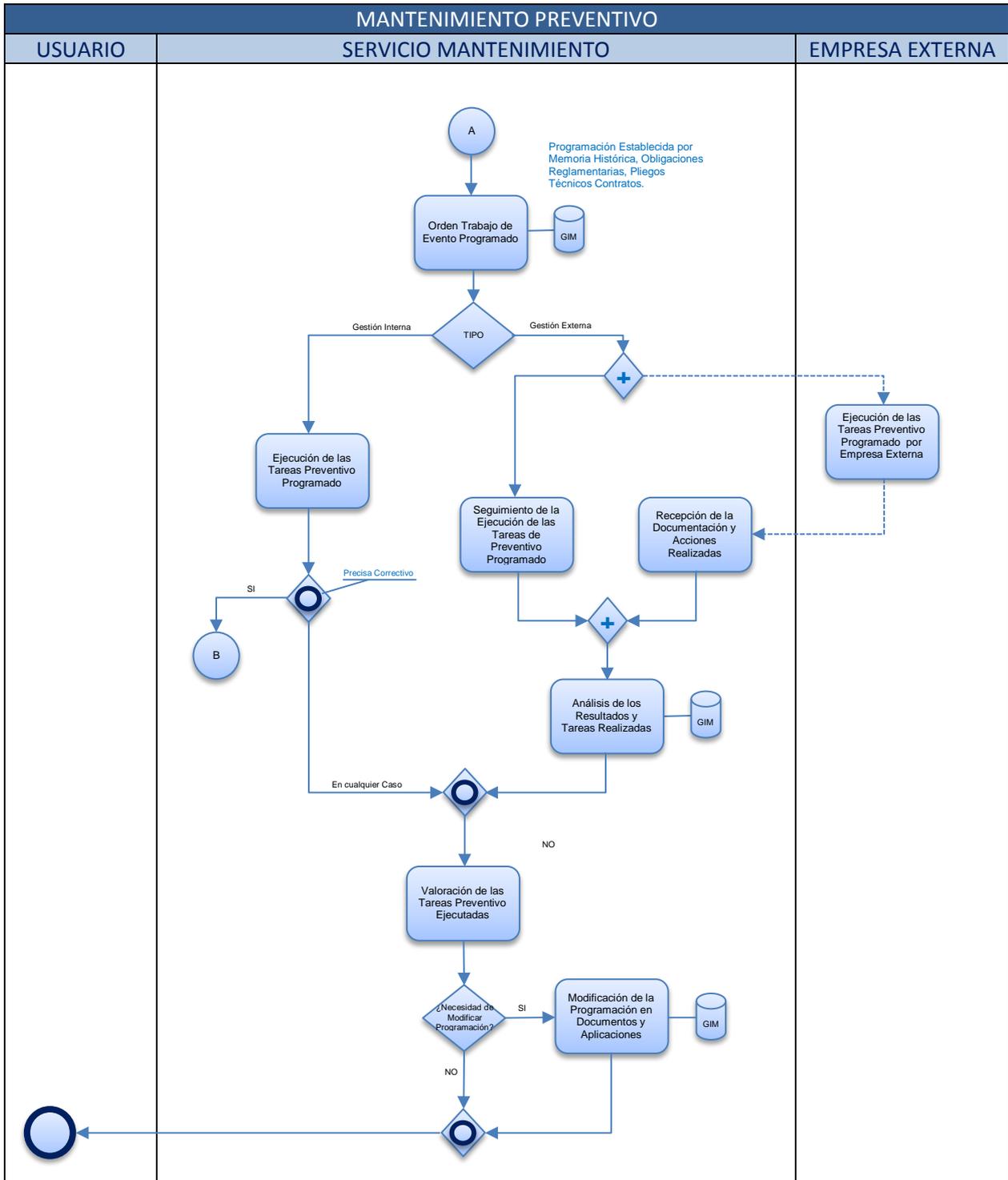
- Se cursará una notificación, en el plazo máximo de 72 horas del inicio de su tramitación, ante toda queja y sugerencia nominativa que sea presentada por un usuario, así como el agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora del servicio.
- Las decisiones o cualquier acción tomada con 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 Servicio de Mantenimiento, comunicando al usuario las medidas de subsanación así como las acciones y decisiones adoptadas, en el plazo máximo de 7 días hábiles.

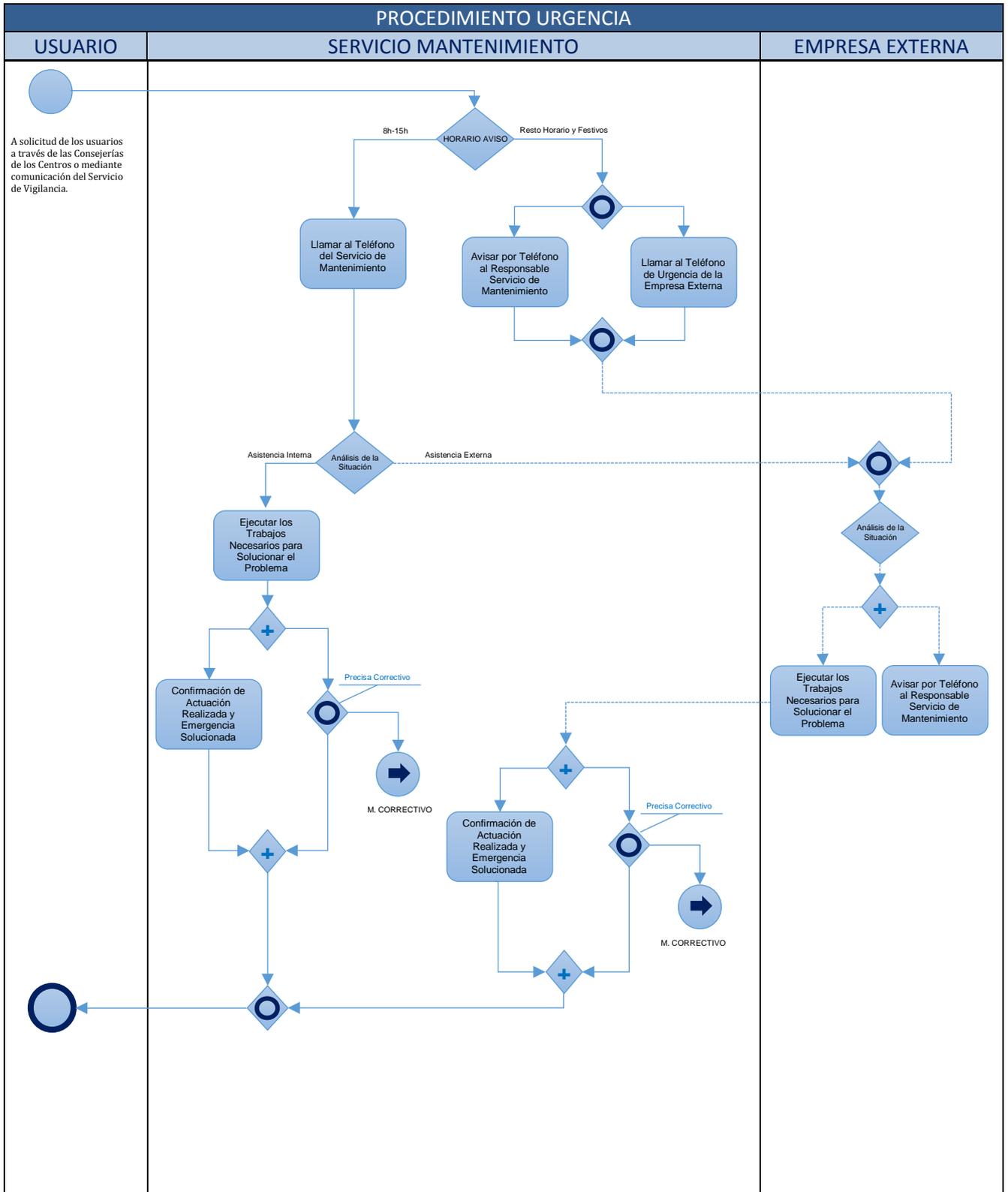
I. ANEXOS

ANEXO N° 1: Diagrama de flujo

SÍMBOLOS		
SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio múltiple	El inicio del proceso se desencadena tanto de manera asíncrona como síncrona.
	Inicio asíncrono	El inicio del proceso se desencadena a solicitud usuario.
	Inicio síncrono	El inicio del proceso se desencadena por un evento temporal.
	Fin	Simboliza tanto el fin de un proceso como de un procedimiento.
	Fin a proceso	Simboliza el inicio de otro proceso desde el actual, finalizando su flujo de actividades una vez ejecutado el proceso llamado.
	Actividad	Representa cada una de las actividades del proceso que consideramos como atómica.
	Puerta de decisión exclusiva	Modela decisiones que solo pueden tener un valor cierto entre varios posibles. El flujo de salida elegido será el que cumpla la conducción expresada dentro del símbolo.
	Puerta de flujos paralelos	Modela flujos de actividades que se ejecutan de modo paralelo. El flujo continúa por todos ellos.
		Indica que todos los flujos de actividades de entrada a la puerta deben de confluir para que el flujo del proceso continúe hasta la próxima actividad.
	Puerta decisión inclusiva	Modela decisiones que pueden tener uno o más valores ciertos de entre varios posibles. Los flujos de salida elegidos serán todos aquellos que cumplan la condición expresada dentro del símbolo.
	Puerta de confluencia de flujos	Indica que todos los flujos de actividades de entrada a la puerta posibles (puede que alguno de ellos no lo sea), deben de confluir para que el flujo del proceso continúe hasta la próxima actividad.
	Almacenamiento	Representa el almacén en soporte electrónico de datos. Siempre va ligado a una actividad.
	Conector flujo continuo	Conecta la secuenciación de actividades realizadas por el propietario del proceso y las relaciones con el usuario.
	Conector flujo discontinuo	Conecta la secuenciación de actividades realizadas por el propietario del proceso, las relaciones con los proveedores y en su caso, de estos con el usuario.







II. ANEXOS

ANEXO N° 2: Tabla resumen compromisos-indicadores

Servicio prestado	Grupo/s 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	seguimiento
	UZ	2.C.- Ejecución de, al menos, el 95 % del presupuesto anual asignado al Servicio de Mantenimiento.	2.I.- Porcentaje ejecutado del presupuesto anual asignado.	ANUAL	95%
	UZ	3.C.- Garantía de la ejecución del 90 % del mantenimiento preventivo de las instalaciones acorde con el programa establecido.	3.I.- Porcentaje de revisiones realizadas en el plazo establecido dentro del programa de mantenimiento preventivo.	ANUAL	90%

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad
	UZ	4.C.- Garantía de la ejecución del 100% del mantenimiento Técnico-Legal de las instalaciones, así como de las inspecciones periódicas establecidas en dichos mantenimientos.	4.I.- Porcentaje de revisiones obligatorias realizadas según la normativa vigente correspondiente a las instalaciones responsables del Servicio de Mantenimiento.	ANUAL	100%
	UZ	5.C.- Asignación de un usuario y contraseña de acceso a GIM a todos los Administradores, Conserjerías de Centros y servicios especiales de la UZ.	5.I.- Número de quejas recibidas en relación a la omisión de la asignación de un usuario y contraseña de acceso a GIM.	ANUAL	seguimiento
	UZ	6.C.- 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.	6.I.- Número de quejas recibidas en relación al incumplimiento del plazo establecido de 48 horas laborales para la evaluación y tramitación del aviso en GIM.	ANUAL	48 Horas
	UZ	7.C.- Tras la tramitación de un aviso en GIM, (realizado a través de la conserjería Centro), se enviará un correo electrónico al solicitante del mismo.	7.I.- Número de quejas recibidas en relación a la omisión del envío de correo electrónico al solicitante del aviso.	ANUAL	seguimiento

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad
	UZ	8.C.- 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.	8.I.- Porcentaje de órdenes de trabajo realizadas y finalizadas a través de GIM dentro del plazo máximo establecido de 7 días hábiles.	ANUAL	80%
	UZ	9.C.- 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.	9.I.- Número de quejas recibidas en relación a la omisión del envío de correo electrónico a la finalización de la orden de trabajo asociado al aviso solicitado.	ANUAL	seguimiento
	UZ	10.C.- 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.	10.I.- Porcentaje de actuaciones programadas, con interferencia en el normal desarrollo de la actividad, informadas a la comunidad universitaria con una anticipación mínima de 7 días.	ANUAL	seguimiento
	UZ	11.C.- Adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.	11.I.- Número de quejas recibidas en relación a la adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.	ANUAL	seguimiento

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad
	UZ	12.C.- Participar de forma continuada en procesos de evaluación externa y mejora de la calidad de los servicios prestados.	12.I.- Número de quejas recibidas por no participar en procesos de evaluación externa y mejora de la calidad de los servicios prestados.	ANUAL	seguimiento
	UZ	13.C.- Procurar la formación permanente para mantener la cualificación profesional necesaria y promoción del personal adscrito al Servicio.	13.I.- Porcentaje de cursos de formación propuestos al personal del Servicio de Mantenimiento.	ANUAL	seguimiento
	UZ	14.C.- Actualización permanente de la página Web.	14.I.- Número de quejas recibidas en relación a la actualización de la página Web.	ANUAL	seguimiento
	UZ	15.C.- Atender el 100 % de las quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento establecido a tal efecto.	15.I.- Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas.	ANUAL	100%

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad
	UZ	16.C.- Publicar anualmente el grado de cumplimiento de los compromisos fijados.	16.I.- Número de quejas recibidas por no publicar el grado de cumplimiento de los compromisos fijados.	ANUAL	seguimiento