

Carta de servicios

# Unidad Técnica

Periodo 2016-2017

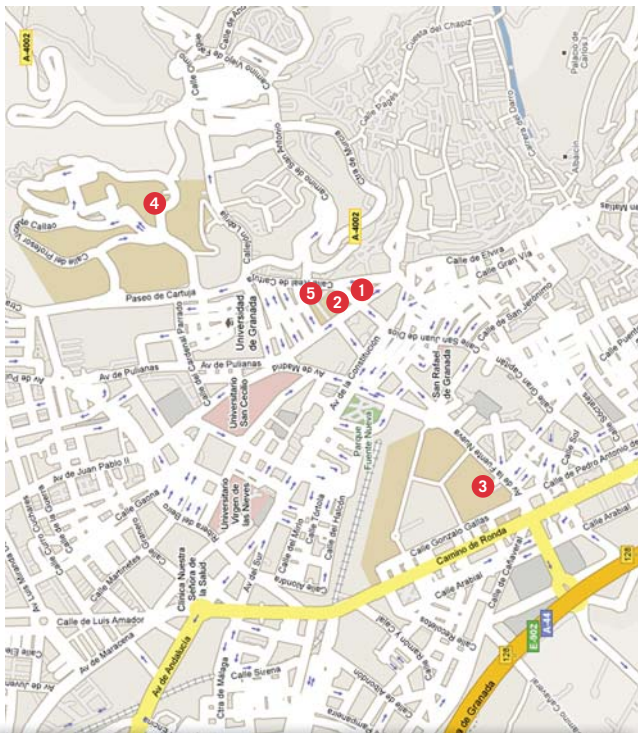


*ugr*

Universidad  
de Granada



UNIDAD TÉCNICA



### Plano de localización

1. Oficina Unidad Técnica y Servicio de Mantenimiento Campus Centro 1
2. Servicio de Mantenimiento Campus Centro 2
3. Servicio de Mantenimiento Campus Centro 3
4. Servicio de Mantenimiento Campus Centro 4
5. Servicio de Jardines
6. Servicio de Mantenimiento Campus Melilla

### Misión del servicio:

La Unidad Técnica tiene como misión gestionar las actividades de los servicios de la Universidad de Granada mediante la gestión de obras, suministro del equipamiento, conservación de jardines y mantenimiento de su infraestructura.

## Direcciones

### • Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

- **Oficina Unidad Técnica:** Complejo Administrativo Triunfo. Cuesta del Hospicio, s/n. Teléfono: +34 958 244220 Fax: +34 958 243182
  - Correo: [ufut@ugr.es](mailto:ufut@ugr.es)
- **Servicio de Mantenimiento Campus Centro 1:** Complejo Administrativo Triunfo-Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada Teléfono: 958 240541 Fax: 958 240992
  - Correo: [amcampusc1@ugr.es](mailto:amcampusc1@ugr.es)
- **Servicio de Mantenimiento Campus Centro 2:** Hospital Real-Cuesta del Hospicio s/n-18071 Granada Teléfono/Fax: 958 246204
  - Correo: [amcampusc2@ugr.es](mailto:amcampusc2@ugr.es)
- **Servicio de Mantenimiento Campus Fuentenueva 3:** Facultad de Ciencias Campus Universitario Fuente Nueva s/n 18071 Granada Teléfono: 958 242390 Fax: 958 248724
  - Correo: [amcampusf@ugr.es](mailto:amcampusf@ugr.es)
- **Servicio de Mantenimiento Campus Cartuja 4:** Facultad de Filosofía y Letras.Edificio Departamental,s/n.Planta -1. Campus Universitario Cartuja s/n 18071 Granada Teléfono: 958 240616 Fax: 958 240675
  - Correo: [amcampusc@ugr.es](mailto:amcampusc@ugr.es)
- **Servicio de Mantenimiento Campus Melilla:** Ctra. Alfonso XIII s/n, Melilla Teléfono/Fax: +34 952 698701/952-872087
  - Correo: [luismi@ugr.es](mailto:luismi@ugr.es)
- **Servicio de Jardines Hospital Real:** Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada Teléfono/Fax: 958 240530
  - Correo: [amjardines@ugr.es](mailto:amjardines@ugr.es)
- **Página Web:** <http://www.ugr.es/~ufut>

### • Formas de acceso y transporte:

**Parada Gran Vía - Jardines del Triunfo:** LAC

**Parada C/ Ancha de Capuchinos - Jardines del Triunfo:** N7, C2 y N8

**Parada Avda. del Hospicio - Jardines del Triunfo:** C1

**Parada Avda. Constitución - Divina Pastora:** U2

## Servicios

---

### Servicios que prestamos:

1. Actuar en la Gestión directa o indirecta de la ejecución de obras que se desarrollan dentro de la Universidad de Granada.
2. Elaborar los informes Técnicos y Memorias Valoradas de obras de infraestructura que afectan a la Universidad de Granada.
3. Realizar la conservación y mantenimiento de las zonas ajardinadas de la Universidad de Granada.
4. Efectuar el mantenimiento correctivo y comprobación por parte de los Equipos de Mantenimiento de la UGR, que se han realizado o no los trabajos preventivos llevados a cabo por empresas externas.
5. Llevar a cabo el suministro e instalación de equipamiento mobiliario en los distintos Centros y Servicios de la Universidad de Granada.

## Compromisos

---

### Nuestros compromisos de calidad:

1. Verificar el 85% de las certificaciones de obra en un plazo máximo de 7 días laborables, a contar desde la fecha del registro de entrada de las mismas por parte del técnico asignado.
2. Cumplir en un 90% el plazo, consensuado entre el Arquitecto Técnico y la Oficina de Infraestructura y Patrimonio, de entrega de Informes y/o Memorias Valoradas.
3. Responder en un 95% a las solicitudes de trabajos extraordinarios procedentes de la Oficina de Infraestructura y Patrimonio, Centros y/o Facultades en un plazo de 3 semanas desde su recepción; emitiendo un informe y/o presupuesto.
4. Responder en un 85% las solicitudes de mantenimiento recibidas a través de cualquier vía en la que quede constancia, en un plazo de 7 días laborables desde la recepción de la solicitud
5. Realización del 90% de visitas en el plazo de 7 días hábiles desde la recepción de las solicitudes de equipamiento por la Oficina de Infraestructura y Patrimonio.
6. Entregar el 90% de Informes de Prescripciones Técnicas/ Informe en el plazo establecido por la TESTOEM de Decoración.

**Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.**

**Nuestros indicadores de calidad:**

1. Porcentaje de cumplimiento de plazos en verificación de certificaciones para Dirección Facultativa con personal técnico de la UNIDAD TÉCNICA (Área de Obras)
2. Porcentaje de entrega de Informes y Memorias Valoradas en el plazo consensuado (Área de Obras)
3. Porcentaje de solicitudes de trabajos extraordinarios respondidos en plazo (Área de Jardinería)
4. Porcentaje de respuestas en el plazo establecido (Área de Mantenimiento)
5. Porcentaje de visitas in situ, en el plazo establecido (Área de Equipamiento)
6. Porcentaje de informes entregados en plazo (Área Equipamiento)



Entrada principal a las instalaciones de la Unidad Técnica en el Complejo Triunfo



Herramientas del taller de Mantenimiento

## Tus derechos

---

### Las personas usuarias de la Unidad Técnica de la Universidad de Granada tienen derecho a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. 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

## Horarios

---

### Horario de apertura y atención al público:

- De lunes a viernes, de 9 a 14 h.



### Sugerencias y reclamaciones:

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias al servicio, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Unidad Técnica de la Universidad de Granada, así como a través del Registro General de la Universidad de Granada o del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la web [www.ugr.es/local/defensor/impreso.htm](http://www.ugr.es/local/defensor/impreso.htm), o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector, presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la web [http://inspecciondeservicios.ugr.es/pages/impreso\\_quejas](http://inspecciondeservicios.ugr.es/pages/impreso_quejas)

El presente texto de la Carta de Servicios de la Unidad Técnica de la Universidad de Granada es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 1 de 4 de enero de 2016)

## CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

---

### Coordinación

Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

### Diseño y maquetación

Oficina de Gestión de la Comunicación, Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

