



SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

Pabellón de Gobierno de la UC
Avda. Los Castros, 54 - Planta Baja
39005 - Santander (Cantabria)

☎ +34 942 20 22 55 / 56

☎ +34 942 20 10 49

✉ infraestructuras@unican.es

Horario: 7:45 - 19:00.

Atención permanente en el servicio de seguridad: 942 20 09 99



🌐 <http://web.unican.es/unidades/servicio-infraestructuras>



(1)

🌐 <http://web.unican.es/unidades/servicio-infraestructuras/servicios>



(2)

🏠 <http://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>



SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS CARTA DE SERVICIOS

PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los usuarios podrán colaborar en la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- Participando en las encuestas sobre la calidad del servicio que se realicen.
- La formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones a través del buzón de los servicios universitarios. (1)
- Formulando consultas, propuestas o comentarios a través de buzón habilitado por el servicio. (2)

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos tienen los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Los usuarios del Servicio de Infraestructuras tienen derecho a:

- Poder identificar con claridad y celeridad el servicio o unidad.
- Recibir información general de forma presencial, telefónica y electrónica.
- Ser tratado con respeto y consideración.
- Una información administrativa real y veraz.
- Ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos.
- Elegir, de entre los canales operativos, el medio a través del cual quieren relacionarse con el servicio.
- Obtener información a través de medios electrónicos de las actividades del servicio y el ejercicio de sus derechos.
- No presentar documentos no exigidos en las normas aplicables al procedimiento de que se trate o que se encuentren en poder de la UC.
- Garantía de seguridad y confidencialidad de los datos.

MISIÓN

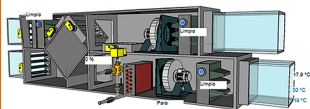
Construcción y mantenimiento de las infraestructuras. Seguridad y salud laboral. Compromiso con el mantenimiento preventivo y correctivo y la gestión de los suministros energéticos.

VISIÓN

Optimización de las infraestructuras con el fin de obtener las mejores condiciones de calidad, funcionalidad y confort. Condiciones de trabajo que favorezcan la mejora del clima socio laboral y el rendimiento. Apoyo en nuevas tecnologías. Estímulo para la reflexión crítica y mejora continua. Uso responsable y transparente de los recursos aportados por la sociedad.

VALORES

El diálogo, la colaboración, la credibilidad, la confianza en las personas, el servicio al cliente, la proactividad, la responsabilidad, la eficacia y la eficiencia.



SERVICIOS QUE OFRECEMOS

Obras, Mantenimiento y Consumos

- Ejecutar o verificar las obras.
- Mantenimiento normativo, preventivo y correctivo:
 - Climatización.
 - Servicio de Vigilancia.
 - Electricidad.
 - Albañilería.
 - Fontanería.
 - Carpintería (metálica/madera).
 - Gas.
 - Jardinería.
 - Medios de elevación.
 - Pintura.
 - Servicios audiovisuales.
 - Elementos estructurales.
- Servicios de seguridad, vigilancia y accesos.
- Conservación y mantenimiento de las zonas ajardinadas.
- Comunicaciones de voz y datos, así como de la telefonía móvil.
- Suministros energéticos y de agua.

Gestión de infraestructuras

- Gestión del presupuesto asignado.
- Propuesta de inversiones y del plan de obras anual.
- Supervisión de los trabajos realizados por empresas externas.

Asesoramiento e informes

- Oficina de Supervisión de proyectos.
- Asesoramiento técnico.
- Estudios técnicos, memorias, pliegos, etc.
- Informes de las Licencias de Obra Internas.

- Informes periódicos a los responsables de los edificios.
- Información documental y gráfica.

Prevención de Riesgos Laborales

- Política preventiva y plan de prevención.
- Asesoramiento técnico al Comité de Seguridad y Salud.
- Planes de Autoprotección.
- Plan de Gestión de Residuos Peligrosos.
- Formación en materia de prevención.
- Programas de Vigilancia de la Salud.
- Investigación e informe de accidentes.

INDICADORES

- Tiempo de respuesta: nº de servicios atendidos en plazo / tiempos de ejecución.
- Valoración de los usuarios: puntuación otorgada a los servicios prestados mediante administración electrónica.
- Comunicación /Transparencia con los usuarios: % de atención específica a las valoraciones iguales o inferiores a 3 (en una escala de 0 a 5).