

## **CARTA DE SERVICIOS (2017-2020)**

### **SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS**

#### **UNIVERSIDAD DE CANTABRIA**



v1.10 18/05/2017

## 1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

El Servicio de Infraestructuras es un servicio universitario de la UC, dependiente de la Gerencia, que tiene encomendada la gestión de los edificios e instalaciones universitarias. Esta gestión incluye:

- Mantenimientos, obras y reformas.
- Funcionamiento correcto de las instalaciones y edificios.
- Consumos energéticos.
- Prevención de riesgos laborales.
- Información documental de las infraestructuras.

Misión, visión y valores.

- La **misión** del Servicio de Infraestructuras es la construcción y mantenimiento de las infraestructuras que precisa la Universidad para cumplir con sus fines, así como la seguridad y salud laboral como elementos esenciales para alcanzar altos niveles de bienestar para el conjunto de la Comunidad Universitaria. Está comprometido con el mantenimiento preventivo y correctivo de las infraestructuras universitarias y la gestión de los suministros energéticos para conseguir el correcto funcionamiento de instalaciones y edificios.
- Su **visión** está enfocada a la optimización de las infraestructuras con el fin de obtener las mejores condiciones de calidad, funcionalidad y confort. Persigue conseguir para el conjunto del colectivo universitario unas condiciones de trabajo que favorezcan la mejora del clima socio laboral y el rendimiento del elemento humano, apoyándose para ello en nuevas tecnologías que permitan medir resultados y facilitar la toma de decisiones. Desde el estímulo a los integrantes del Servicio para la reflexión crítica y mejora continua se pretende también hacer un uso responsable y transparente de los recursos aportados por la sociedad para que a ella reviertan los beneficios del trabajo realizado.
- Los **valores** con los que intenta cumplir su misión y visión son el diálogo, la colaboración, la credibilidad, la confianza en las personas, el servicio al cliente, la proactividad, la responsabilidad, la eficacia y la eficiencia.

### Destinatarios de la Carta de Servicios.

- Los órganos de dirección de la Universidad, principalmente Consejo de Dirección y Gerencia, para los que el SIN es Servicio técnico y administrativo para la gestión de los campus, edificios e instalaciones universitarias.
- La comunidad universitaria en su conjunto es el destinatario directo de los servicios ofrecidos.
- Los trabajadores de la Universidad, sea cual sea su colectivo, tanto por el requerimiento directo de prestación de servicios al SIN, como por ser usuarios generales de las instalaciones universitarias.
- Los responsables (Decanos o Directores) y los administradores de centros que, por sus funciones, requieren de forma especial (cuantitativa y cualitativamente) los servicios ofrecidos.
- Dado que la prestación de servicios está con frecuencia vinculada a la intervención de empresas externas, supervisadas y coordinadas por el SIN, estos proveedores tienen relación relevante con los servicios ofrecidos.
- De forma general, cualquier ciudadano usuario de las instalaciones universitarias o que participe en actos desarrollados en las mismas.

## 2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A LOS QUE SE REFIERE LA CARTA

### *Obras, Mantenimiento y Consumos*

- Actuar como dirección de ejecución o verificador, en su caso, de la correcta ejecución de las obras que se desarrollan dentro de la Universidad de Cantabria, independientemente de la modalidad de contratación.
- Gestionar el mantenimiento normativo, preventivo y correctivo de las Infraestructuras de la Universidad de Cantabria que sean de su competencia, desde la detección de la necesidad o aviso de avería hasta la comprobación de la ejecución y resolución de la misma. Las áreas de actuación son:
  - Climatización.
  - Electricidad.
  - Fontanería.
  - Gas.
  - Medios de elevación.
  - Servicios audiovisuales.
  - Servicio de Vigilancia.
  - Albañilería.
  - Carpintería (metálica/madera).
  - Jardinería.
  - Pintura.
  - Elementos estructurales.
- Atender las incidencias relacionadas con las infraestructuras universitarias estableciendo mecanismos de comunicación e información con los usuarios afectados.
- Definir, coordinar y supervisar los servicios de seguridad y vigilancia, incluidos los relacionados con el acceso a edificios e instalaciones.
- Gestionar la conservación y mantenimiento de las zonas ajardinadas de la Universidad.
- Gestionar y controlar de las comunicaciones de voz y datos en el ámbito de la Universidad que sean de su competencia, así como de la telefonía móvil, incluida la gestión de consumos y propuestas de facturación.
- Gestionar los suministros energéticos y de agua de la Universidad mediante la supervisión de la calidad de los mismos y el control de consumos y facturación.

### *Gestión de infraestructuras*

- Gestionar el presupuesto que se le asigne y velar por una eficaz y eficiente ejecución del mismo.
- Realizar la propuesta de programación de inversiones y el plan de obras anual.
- Realizar la supervisión, el seguimiento y la coordinación de todos los trabajos que tengan relación con las Infraestructuras en la Universidad de Cantabria.
- Planificar, coordinar y supervisar los trabajos realizados por empresas externas a la Universidad en materias de su competencia.
- Proponer los expedientes asociados a la contratación de empresas externas en las áreas de su competencia.

### *Asesoramiento e informes*

- Supervisar los proyectos a través de la Oficina de Supervisión.
- Asesorar técnicamente a órganos colegiados o unipersonales de la Universidad y a cualquier Unidad que lo precise, en las materias que sean de su competencia.

- Gestionar y elaborar, en su caso, la realización de estudios técnicos, memorias de necesidades, pliegos técnicos, valoraciones económicas, etc. en las áreas de su competencia.
- Informar las Licencias de Obra Internas y elaborar los informes Técnicos y Memorias Valoradas de Infraestructuras solicitadas que no afectan al presupuesto centralizado y cuyo importe sea inferior a 50.000 euros.
- Informar periódicamente a los responsables de los edificios de las actuaciones, datos económicos y planificaciones directamente relacionados con sus centros.
- Facilitar la información documental, gráfica y de viabilidad de las Infraestructuras de la Universidad.

#### *Prevención de Riesgos Laborales*

- Implantar la política preventiva, el plan de prevención y los procedimientos asociados para el desarrollo de la actividad preventiva.
- Asesorar técnicamente al Comité de Seguridad y Salud, a la Universidad y a cualquier Unidad Funcional o División de Seguridad que lo precise.
- Coordinar la elaboración de los Planes de Autoprotección.
- Colaborar en la implantación de los Planes de Autoprotección a través de la formación al personal designado en los Equipos de Emergencia.
- Coordinar y valorar los resultados de los ejercicios prácticos de implantación de los Planes de Autoprotección.
- Desarrollar y supervisar el Plan de Gestión de Residuos Peligrosos de la UC.
- Elaborar y desarrollar las actividades de formación en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Desarrollar y supervisar los programas de Vigilancia de la Salud.
- Investigar los accidentes y elaborar los informes correspondientes
- Inspeccionar periódicamente los Centros y, en especial, de los laboratorios docentes o de investigación y los almacenes de Centros experimentales.
- Redactar de Normas de Prevención de tipo técnico, específicas de determinadas instalaciones o actividades de riesgo en el ámbito de la comunidad universitaria.
- Asesorar y tramitar la documentación necesaria para cumplimiento del artículo 24 de la Ley 31/95, desarrollado en el R.D. 171/2004 sobre coordinación de actividades.
- Asesorar técnicamente en protección radiológica a los usuarios de las Instalaciones Radiactivas y equipos productores de radiaciones ionizantes legalmente establecidos.

### 3. COMPROMISOS DE CALIDAD

- Tiempo de respuesta: cumplimiento de los plazos establecidos para cada servicio solicitado; estos plazos son comunicados en la solicitud de los mismos atendiendo su naturaleza.
  - Tramitación de las solicitudes ordinarias de actuación: 24 horas.
  - Tramitación de las solicitudes urgentes de actuación: 2 horas.
  - Resolución de las solicitudes: El plazo general es 4 días, si bien depende de la complejidad técnica, el suministro de materiales, la posibilidad de intervención en las áreas afectas, etc.
  - Tramitación de las solicitudes de asesoramiento, informes técnicos, etc.: 1 semana. La finalización completa de estas solicitudes depende de su carácter, extensión, complejidad, disponibilidad de los implicados para reuniones o visitas, etc.
  - Atención de quejas, sugerencias, solicitudes de información, etc.: 24 horas.
- Calidad de la intervención. El SIN supervisa la correcta prestación de los servicios de acuerdo a los estándares normativos o de calidad previamente establecidos. Los usuarios podrán valorar individualmente cada servicio prestado.
- Comunicación con los usuarios antes y después de la intervención.
- Transparencia en la prestación de los servicios solicitados. Según la naturaleza de los servicios, se ofrece información sobre fechas, contenido del servicio e importe económico si lo hubiera.

### 4. INDICADORES DE CALIDAD

- 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 todas las valoraciones iguales o inferiores a 3 (en una escala de 0 a 5).

### 5. 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.

En particular los ciudadanos tienen derecho a:

- a) Poder identificar con claridad y celeridad el servicio o unidad que es competente para la prestación del servicio requerido.
- b) Recibir información general de forma presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
- c) Ser tratado con respeto y consideración.
- d) Una información administrativa real y veraz.
- e) Ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que se dirijan al servicio conforme a lo establecido en la legislación aplicable.

- f) Elegir el canal a través del cual quieren relacionarse con el servicio de entre aquellos que en cada momento se encuentren operativos.
- g) Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos establecidos para acceder a las actividades del servicio y para el ejercicio de sus derechos.
- h) No presentar documentos no exigidos en las normas aplicables al procedimiento de que se trate o que se encuentren en poder de la UC.
- i) La garantía de seguridad y confidencialidad de los datos que figuran en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la UC.

## 6. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

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

- a) La formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones a través del buzón de los servicios universitarios: <https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>
- b) Formulando consultas, propuestas o comentarios a través de buzón habilitado por el servicio: <http://web.unican.es/unidades/servicio-infraestructuras/servicios> (enlace “[Información y Consultas](#)”).
- c) Participando en las encuestas sobre la calidad del servicio que se realicen.

## 7. NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora se encuentra recogida en los siguientes textos legales y normativas de la Universidad de Cantabria:

- [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
- [Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.](#)
- [Decreto 26/2012, de 10 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Cantabria.](#)
- Normativa de ejecución presupuestaria.
- Normativa de prevención de riesgos laborales en la UC.  
<http://web.unican.es/unidades/prevencion/normativa-uc-y-legislacion>.

La normativa general de la Universidad de Cantabria se puede consultar en:  
<http://web.unican.es/transparencia-informativa/normativa-de-aplicacion>

## 8. FORMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La UC dispone de un sistema para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios universitarios. La gestión de estas sugerencias, quejas y reclamaciones

nos facilita una valiosa información y un potencial de mejora para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Los usuarios podrán presentar sus sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios a través de los siguientes canales:

- a) Buzón electrónico de sugerencias, quejas y reclamaciones de los servicios universitarios:
  - a. Ciudadanos: <https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>
  - b. Miembros de la comunidad universitaria: <https://campusvirtual.unican.es/FormsProcesos/BuzonSugerencias/BuzonSugerenciasFrw.aspx>
- b) De forma presencial, en el formulario disponible en el Registro General de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander)
- c) Por correo postal, dirigidas a Gerencia de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander. España).

Recibida su sugerencia, queja o reclamación los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen. Las sugerencias, quejas y reclamaciones se contestarán en el plazo máximo de quince días hábiles, plazo que quedará suspendido en el caso de que se requieran al usuario aclaraciones para una correcta tramitación.

Las quejas o reclamaciones presentadas no tendrán en ningún caso la calificación de reclamación o recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas o reclamaciones no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con las normas reguladoras de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

## **9. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

La Universidad de Cantabria ha aprobado del [III Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios \(2015-2018\)](#) en el que se establece la misión, visión y valores de los servicios universitarios y los objetivos estratégicos y programas para su despliegue. Anualmente los servicios universitarios elaboran su Plan de Objetivos Anual en los que se incluyen las acciones programadas para alcanzar las metas establecidas y este plan el objeto de seguimiento y evaluación anual.

Los servicios universitarios participan del [Plan de Gestión Ambiental y de las políticas de gestión ambiental](#) de la Universidad de Cantabria.

En cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, la UC dispone de una [Unidad de Prevención](#) que asume las siguientes especialidades: seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada. Asimismo dispone de [planes de emergencia de sus](#)

[edificios](#) y cuenta con un servicio de prevención externo que realiza la vigilancia y control de la salud de sus empleados.

## **10. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN AL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN**

La Universidad de Cantabria cumple con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

En 2007 el Consejo de Gobierno aprobó el [Plan Concilia de la Universidad de Cantabria](#) y en 2009 el [Plan de Igualdad entre mujeres y hombres de la Universidad de Cantabria](#) y dispone de una Comisión Transversal de Igualdad que coordina y supervisa estas políticas.

Una cuestión de primordial importancia es la accesibilidad física a las instalaciones y servicios de la de la Universidad, para cualquier persona, incluyendo las que tengan alguna discapacidad o problema, de forma permanente o temporal. Con este objetivo, la Universidad se compromete a acometer las obras de adaptación y adecuación de los edificios e instalaciones que sean convenientes para procurar las mejores condiciones de atención a todos los ciudadanos por igual.

Asimismo la Universidad de Cantabria ha establecido diversos mecanismos para facilitar a los usuarios el acceso a los servicios prestados:

- a) Incorporación de procedimientos para su acceso por medios electrónicos de acuerdo con las Leyes 39/2015 y 40/2015 a través de su [Sede Electrónica](#) y de su [Campus Virtual](#).
- b) La [página web de la Universidad de Cantabria](#) dispone de una versión accesible a través de un servicio SaaS (Software as a Service), cuya plataforma mejora las recomendaciones de accesibilidad WAI (Web Accessibility Initiative) del consorcio Web (W3C), permitiendo el acceso universal a las personas con un alto grado de discapacidad, facilitando la navegación mediante teclado, comandos de voz y mediante sonidos o ruidos.
- c) Difusión en la página web institucional de las convocatorias de concursos, oposiciones y ofertas de empleo (<http://web.unican.es/transparencia-informativa/personal>)
- d) Resolución de las consultas en los buzones establecidos al efecto (ver apartado 6).

## **11. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y MODO DE FORMULAR RECLAMACIONES**

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse al servicio responsable de la misma.

En el plazo máximo de quince días hábiles, el servicio se dirigirá al usuario por el medio que este haya indicado informándole de las causas que han provocado el incumplimiento y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanarlo.

No obstante, el incumplimiento de los compromisos incluidos en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la UC, al tratarse de compromisos de calidad y mejora de los servicios que presta.

## 12. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Servicio responsable de la Carta:
  - **Servicio de Infraestructuras**
  - **Dirección postal:**
    - **Pabellón de Gobierno de la UC**
    - **Avda. Los Castros, 54**
    - **39005 – Santander (Cantabria)**
  - **Teléfono: 942 20 22 55 / 56**
  - **Correo electrónico: [infraestructuras@unican.es](mailto:infraestructuras@unican.es)**
- Horario: 7:45 – 19:00. Atención permanente en el Servicio de Seguridad: 942 20 09 99
- Servicios electrónicos:
  - Página web de la UC: <http://web.unican.es/>
  - Página web del servicio: <http://web.unican.es/unidades/servicio-infraestructuras>
  - **Sede Electrónica:** <https://sede.unican.es>
  - **Campus Virtual:** <https://campusvirtual.unican.es/>
  - Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones:  
<https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>
  - Redes sociales:   
- Registro de documentación:
  - Registro General de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno. Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander).
  - Horario de apertura: lunes a jueves de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 17:00 horas; viernes de 9:00 a 15:00 horas. Del 1 de julio al 15 de septiembre y periodos no lectivos (Semana Santa y Navidad) de 9:00 a 14:00 horas
- Acceso y medios de transporte:
  - Campus de Las Llamas: Líneas del Servicio Municipal de Transporte Urbano de Santander (TUS): 3, 4, E2, 7C1 y 7C2.
  - Acceso peatonal adaptado: fachada Sur. Avenida de los Castros s/n.
  - Acceso peatonal no adaptado: fachada Norte.
  - Vehículo particular: Avenida de Los Castros y S-20

- Plano de situación:



*Datos del mapa @2016 Google. Inst. Geogr. Nacional*

