

Establecimiento de compromisos

La Unidad Técnica está en posesión de los Certificados ISO 9001, de Gestión de la calidad, y 14001 de Gestión ambiental. Desde la Sección de Procesos se establecerá la vigilancia de los protocolos para el mantenimiento de los mismos.

Atención telefónica de 8 a 21 horas en el C.I.C. para cualquier consulta sobre los trabajos realizados.

Resolución de averías en un plazo de 4 días hábiles.

Actualmente el plazo de de resolución de las órdenes de trabajo se encuentra entre 7 y 15 días. Estamos trabajando para que este periodo no supere entre 5 y 7 días en 2008, y reducir a 4 días en 2009.

Ejecución de las obras solicitadas por los diferentes usuarios en el plazo acordado para facilitar el correcto desarrollo de las labores docentes e investigadoras.

Gestión de los residuos a través de un “ecoparque” para la correcta gestión de los residuos generados en la Universidad de Murcia.

Realización de los servicios con materiales preferentemente reciclados sin merma de calidad.

Medida y revisión de los compromisos

Quincenalmente se reunirá la Sección de Procesos con el Coordinador de la Unidad Técnica para la comprobación del cumplimiento de los plazos de los avisos recibidos y su realización.

Una vez realizada la reunión de seguimiento, se seleccionará un porcentaje de avisos que serán revisados para el control de calidad interno del servicio (materiales utilizados, gestión de los residuos,...).

UNIDAD TÉCNICA

Universidad de Murcia
Campus de Espinardo
30.100 Espinardo
Murcia



Se puede acceder al Campus de Espinardo desde la Autovía A7 por la salida 136 “Universidad de Murcia”. También se puede acceder desde Murcia en autobús con la línea 39

<http://www.um.es/estructura/servicios/infraestructura/index.php>

unidad-tecnica-cic@um.es

Teléfono: 968 39 8400

Centro de Información y Comunicación.



Carta de Servicios

Unidad Técnica

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:
Comisión para la mejora de la Calidad de la Unidad

Misión de la Unidad

La misión de la Unidad Técnica de la Universidad de Murcia es gestionar, administrar y dirigir las obras e instalaciones de construcción de edificios docentes y de servicios, de las infraestructuras e instalaciones complementarias, de conservar, mantener y remodelar el patrimonio inmobiliario, así como colaborar con el Vicerrectorado de Economía e Infraestructura y con Gerencia en la elaboración de proyectos, presupuestos y programas de grandes obras.

Funciones de la Unidad Técnica

Apoyar al Vicerrectorado de Economía e Infraestructuras y a la Gerencia en la Coordinación, supervisión y dirección de las competencias relacionadas con la infraestructura de la Universidad de Murcia.

Se llevan a cabo tres tipos diferentes de mantenimiento.

M. PREVENTIVO. Es aquel que se realiza periódicamente en las instalaciones, la periodicidad y la causa viene determinada por el tipo de mantenimiento que se realice (normativo, seguridad, descrito por fabricante, etc.)

M. CORRECTIVO. Los avisos correctivos son aquellos que tienen por objeto reparar los que ya está construido o instalado para dejarlo de nuevo en funcionamiento en el menor tiempo y menor coste posible.

M. MEJORATIVO. Aquel que con su ejecución modificamos una instalación existente para su mejor aprovechamiento, o se realiza nueva. También denominamos M. Mejorativo a las remodelaciones de espacios.

Estructura del Área

- UNIDAD DE PROYECTOS
- SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
- SECCIÓN DE PROCESOS
- OTROS CAMPUS

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

- UNIDAD DE VÍA PÚBLICA
- UNIDAD DE PLANIMETRÍA
- UNIDAD DE SUMINISTROS DE ENERGÍAS Y CONSUMOS

SERVICIO DE REMODELACIÓN DE ESPACIOS

- UNIDAD DE OBRAS
- UNIDAD DE EQUIPAMIENTOS

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

- UNIDAD DE LOGÍSTICA
- UNIDAD DE ELEMENTOS DE EDIFICACIÓN
- UNIDAD DE ELECTRICIDAD/ELECTRÓNICA
- UNIDAD DE FLUIDOS
- UNIDAD TÉRMICA

Normativa reguladora

Dada la amplia gama de Reales Decretos, Leyes Generales y Reglamentaciones Técnicas así como sus desarrollos, citaremos a modo de ejemplo las más usuales.

- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Murcia
- Código Técnico de la Edificación.
- Reglamentos Técnicos de las instalaciones.
- Las Instrucciones Técnicas.
- Las normas UNE mencionadas en los reglamentos.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley de Protección del Medio ambiente.
- Ley sobre incremento de las medidas de ahorro y conservación en el consumo de agua en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Ley de Prevención de Riesgos de la Legionella.
- Ley de Contratos del Sector Público.
- Instrucciones de Régimen Económico-Presupuestario de la Universidad de Murcia.

Sistema de quejas y sugerencias

Se establece un sistema de “no conformidades” y otro de “reclamaciones” siguiendo la normativa de calidad ISO 9001:2000.

La Unidad Técnica tiene un correo unidad-tecnica-cic@um.es por el cual puede hacerse llegar cualquier comentario que estimen oportuno los usuarios de nuestros servicios. A través del mismo se contestará a todas las quejas, sugerencias, comentarios.

El teléfono de atención es el 968 39 8400. (Centro de Información y Comunicación. C.I.C.)