

Indicadores de calidad de los servicios prestados

- Nº de estudios y valoraciones realizados / año.
- Nº de visitas rutinarias de inspección en coordinación con los Centros / trimestre, año.
- Nº de actividades programadas / trimestre, año.
- Nº de informes realizados / mes, trimestre, año.
- Nº de obras ejecutadas / mes, trimestre, año.
- Nº de visitas de control y supervisión de las obras mayores en ejecución / trimestre.
- Nº de edificios con planimetría actualizada / año.
- Nº de inspecciones periódicas realizadas a las instalaciones de la ULL obligatorias conforme a la ley / año.
- Nº de trámites realizados ante otras administraciones / año.
- Nº de trámites realizados ante las empresas de grandes suministros / año.
- Grado de satisfacción total con los servicios prestados (en una escala de 1 a 5).
- Tiempo empleado para dar respuesta/resolver quejas y/o sugerencias.

Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias.

La Oficina Técnica (OT) dispone de un sistema de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a través del cual el usuario/a puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento de la Oficina y los servicios prestados.

Puede hacernos llegar sus reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a través de la sede electrónica de la ULL, también puede hacerlo mediante escrito simple dirigido al "responsable/director" de la OT o cumplimentando el formulario que encontrará en el Registro General de la ULL. Recibirá contestación a su reclamación, queja o sugerencia en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Asimismo puede colaborar en este proceso de mejora, mediante la participación en la encuesta de satisfacción con los servicios prestados que encontrarán en nuestra Web.

Datos identificativos

Dirección:

Campus Central de la Universidad de La Laguna
C/ Delgado Barreto, s/n
38071- San Cristóbal de La Laguna.
S/C de Tenerife.

Horario de atención al público:

de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Oficina Técnica



Oficina Técnica

Funciones y fines

MISIÓN

La Oficina Técnica (a partir de ahora OT) realiza su trabajo con el fin último de que se garantice un entorno accesible, seguro, eficiente y sostenible para el desarrollo de la actividad universitaria, docente, académica y administrativa. Para ello tiene encomendadas las tareas de gestión de obras e infraestructuras de la ULL, asesoramiento y trabajos técnicos para la construcción, conservación, reparación y adecuación de las infraestructuras en coordinación con los servicios propios de esta universidad de acuerdo con la normativa vigente.

VISIÓN

Su visión está dirigida a la optimización en el uso de las infraestructuras con el fin de obtener las mejores condiciones de calidad, funcionalidad y habitabilidad. Persigue conseguir, para el conjunto de la comunidad universitaria, unas condiciones de trabajo óptimas que favorezcan el mejor clima socio-laboral posible y la mayor productividad de los trabajadores, apoyándose para ello en nuevas tecnologías que permitan medir resultados y facilitar la toma de decisiones.

Normativa

- Código Técnico de la Edificación (CTE) y sus Documentos Básicos.
- Ley 30/2007 de 30 de octubre de Contratos del Sector Público.
- Ley 8/1995 de 6 de abril del Gobierno de Canarias de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación.
- Real Decreto 1627/1997 de 24 de octubre, Ministerio de la Presidencia. Disposiciones Mínimas de Seguridad y Salud en las Obras de Construcción.
- Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión y sus Instrucciones Técnicas Complementarias.
- Reglamento de Aparatos Elevadores.
- Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.
- Plan General de Ordenación de San Cristóbal de La Laguna.
- Plan General de Ordenación de Santa Cruz.

Servicios que se ofrecen al usuario

GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBRAS.

- Gestión y seguimiento de obras mayores con Dirección Facultativa externa: Formalización de Acta de Comprobación de Replanteo, control de Certificaciones periódicas, formalización de Acta de Recepción y control de la Certificación Final.
- Control y seguimiento de obras mayores y menores con Dirección Facultativa en la OT: Formalización de Acta de Comprobación de Replanteo, control de Certificaciones periódicas, formalización de Acta de Recepción y control de la Certificación Final.
- Realización de memorias gráficas (croquis, fotografías) de la evolución de las obras e infraestructuras de la ULL.

REALIZACIÓN DE PROYECTOS.

- Estudios de viabilidad y valoración de obras mayores y menores propuestas por Centros, Departamentos y Servicios de la ULL.
- Coordinación en materia de Seguridad y Salud en las obras con Dirección Facultativa en la OT.

REALIZACIÓN DE INFORMES.

- En relación al estado de las infraestructuras ante una petición de los servicios y órganos de gobierno de la ULL.
- En relación al estado de las infraestructuras por la detección de una situación que precise actuación técnica inmediata.

COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS PLURIANUALES.

Ascensores. Aire Acondicionado y Agua Caliente Sanitaria. Alta Tensión y Baja Tensión. Grupos Electrógenos. Sistemas de Protección Contra incendio. Gas. Control de fauna.

ACTUACIONES EN LA PLANIMETRÍA.

- Actualizaciones periódicas en la planimetría de las infraestructuras de la ULL.
- Elaboración de la documentación gráfica, datos de espacios y usos, de todas las dependencias para disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria.
- Realización de memorias gráficas (croquis, fotografías) de la evolución de las obras e infraestructuras de la ULL.

INFORMACIÓN Y AYUDA AL USUARIO.

- Asesoramiento técnico preciso que de respuesta una demanda solicitada.
- Facilitar información sobre empresas constructoras idóneas para la realización de los trabajos.
- Facilitar la información gráfica necesaria requerida por los miembros de la comunidad universitaria.

OTROS SERVICIOS:

- Tramitación ante las administraciones las pertinentes colaboraciones interadministrativas para la concesión de permisos y licencias de las actuaciones a realizar en las infraestructuras de la ULL.
- Tramitación de la documentación necesaria ante las empresas de grandes suministros.
- Asesoramiento técnico y colaboración en la ejecución de trabajos con el Servicio de Mantenimiento y el Servicio de Prevención de la ULL, y participación en comisiones técnicas para adjudicación de contratos de obras, servicios y equipamiento.
- Colaboración y seguimiento de alumnos en prácticas de la E.U. de Arquitectura Técnica e Ingenierías.

Nuestros compromisos

- Elaboración de estudios e informes técnicos con respuesta al Servicio o unidad que lo ha requerido en un plazo máximo de 10 días.
- Realización de visitas rutinarias de inspección del estado de las infraestructuras en coordinación con los Centros, en base a la puesta en marcha y seguimiento del MUM (Manual de Uso y Mantenimiento de los edificios e infraestructuras de la ULL).
- Informar de las actuaciones programadas que puedan interferir en la actividad universitaria con una anticipación de al menos 3 días.
- Valoración y autorización de la viabilidad de obras propuestas por Centros y Departamentos en un plazo máximo de 1 semana.
- Comparación de la mejor solución a la demanda solicitada con la valoración económicamente más ventajosa.
- Coordinar, planificar y velar por el total cumplimiento de plazos y presupuesto de los contratos de obras.
- Mantener actualizada la planimetría y la documentación gráfica, datos de espacios y usos de las instalaciones (edificios, terrenos y parcelas).
- Velar por el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a las instalaciones, realizando las inspecciones periódicas preceptivas.
- Realización de trámites ante distintas administraciones empleando la colaboración interadministrativa.
- Realización de trámites ante grandes empresas suministradoras.
- Satisfacción de usuarios/as con los servicios prestados igual o superior a 3 en una escala de 1 a 5.
- Plazo de respuesta a quejas y sugerencias igual o inferior a 20 días.