

NUESTRA MISIÓN

Tenemos como misión la de dotar a los alumnos, PDI y PAS, así como a cualquier otro usuario, de unos espacios y de unas instalaciones que reúnan los requisitos y calidad para el uso que se les haya asignado. Manteniendo éstas con las mismas características con las que fueron construidas.

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Gestión de las acciones y operaciones necesarias en el mantenimiento de obras e instalaciones.
- 2 Gestión de acciones, contrataciones y control de las obras de reforma y nuevas instalaciones.
- 3 Gestionar las necesidades y requerimientos de la contratación de obras.
- 4 Gestionar las bases de datos gráficos de la UAL.
- 5 Gestionar la adquisición de materiales y bienes propios del mantenimiento.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Resolver las incidencias comunicadas al servicio en un tiempo medio no superior a 48 horas
- 2 Realizar la asignación de anomalías al técnico cualificado en un tiempo medio no superior a 1 h y 30 min
- 3 Tener menos de 3000 incidencias correctivas anuales solicitadas a través de CAU
- 4 Supervisar, controlar y analizar los datos relativos al consumo de electricidad y agua en la Universidad

COLABORACIÓN, SUGERENCIAS Y QUEJAS

Los usuarios del Área/Servicio en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de opiniones en encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Área/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Quienes deseen **formalizar una queja o sugerencia** disponen de:

- Soporte electrónico a través de **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- **Formulario web** para resto de usuarios.

Todo lo anterior se encuentra en nuestra web en:

<https://www.ual.es/contacta>

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Obtener respuesta rápida y eficaz de sus demandas en mantenimiento correctivo.
- Al uso de instalaciones e infraestructuras que funcionen y sean mantenidas correctamente.
- Recibir asesoramiento técnico en redacciones de proyectos, para adecuarlos a sus necesidades.
- El gasto de obras y mantenimiento sea fiscalizado en aras de la transparencia.
- A conseguir los datos gráficos, superficies y usos de los espacios de la Universidad.
- A recoger y aplicar las sugerencias que nos aporten nuestros usuarios en aras de la mejora.

LOCALIZACIÓN

- Edificio Central Planta Baja. Desp. 0.130
- Teléfono y Fax.:950 01 50 53 / 950 01 53 79
- E-mail: utecnica@ual.es
- Dirección web:
<https://www.ual.es/universidad/serviciosgenerales/utecnica>



HORARIOS

- De lunes a viernes entre las 8,00 y las 15,00 horas en horario de mañana
- Disponibilidad horaria

24h-365 días: www.ual.es/administracionelectronica

PLANO DE UBICACIONES

Enlace web

El **Campus y los edificios** de la UAL están localizados a través de nuestra web en:

<https://www.ual.es/como-llegar>



LUGAR Y ESTADO DE PUBLICACIÓN

Los **Trípticos e Informes de Seguimiento** de los Compromisos de las **Cartas de Servicio** del sector de Administración y Servicios de la Universidad de Almería se encuentran publicadas en:

www.ual.es/cartasservicio

Esta Carta de Servicios ha sido **APROBADA** por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería

Aprobada en Almería a 17 de mayo de 2022

CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015**
Actividad administrativa y de servicios en la UAL
- **Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19**
Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



Carta de Servicios

Servicio de Obras y Mantenimiento



el servicio público,
nuestro compromiso