



Carta de Servicios

Servicio de Infraestructuras y Equipamiento



A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Infraestructuras y Equipamiento

2. Descripción

El Servicio de Infraestructura y Equipamiento de la Universidad de Almería, es un Servicio Administrativo que depende de la Dirección General de Infraestructuras, Campus y Sostenibilidad de la Universidad de Almería.

3. Misión

Nos encargamos de la Coordinación, seguimiento e impulso de las infraestructuras, el equipamiento y la gestión de la sostenibilidad de la UAL, incluyendo la gestión para su financiación.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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 sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos, así como a través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su 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.

Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

1. Generales

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003), modificado por el Decreto 237/2011, de 12 de julio (BOJA de 28 de julio de 2011).

2. Específicas

- Ley de contratos del sector público LEY 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- PPI 2006/2010 y normas de desarrollo.
- Presupuestos de la UAL.
- Resoluciones del B.O.E. referentes a infraestructuras y/o equipamiento de la UAL.
- Resoluciones del B.O.J.A. referentes a infraestructuras y/o equipamiento de la UAL.
- Expedientes de contratación/licitación de las infraestructuras.
- Contratos de obra y prestación de servicios / suministros.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones en especial el artículo 14, a excepción de los apartados e) y f)
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (BOE núm. 289, de 3 de diciembre de 2003)
- Ley 1/1999, de 3 de marzo, de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de atención a las personas con discapacidad en Andalucía (BOJA núm. 45, de 17 de abril de 1999)
- Resoluciones del Rectorado que afecten a las Infraestructuras, Campus y Sostenibilidad de la UAL.
- Resoluciones del Vicerrectorado de Infraestructuras, Campus y Sostenibilidad
- Procedimiento de Normalización de Procedimientos y Diseño y Desarrollo de Instrucciones Técnicas (PG-00).
- Normativa de aplicación de Prevención de Riesgos Laborales.



Carta de Servicios

Servicio de Infraestructuras y Equipamiento



Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

1. Derechos de los usuarios como ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los usuarios tienen derecho, entre otros a:

1. Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
5. La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
6. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

Obtener de la Universidad una adecuada infraestructura y equipamiento para poder llevar a cabo sus actividades en el Campus Universitario.

Beneficiarse en cuanto a que las infraestructuras y el equipamiento estén en constante desarrollo.

Obtener información de las cuestiones que afecten a la comunidad universitaria en materia de coordinación de infraestructuras, equipamiento y sostenibilidad.

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.

El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

2. Formas de presentación

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte electrónico a través de formulario online para empresas y usuarios externos a la UAL.

3. Tramitación, plazos y efectos

La **Unidad de Quejas y Sugerencias**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

Direcciones y formas de acceso

1. Direcciones

- Dirección:
Universidad de Almería.
Servicio de Infraestructura y Equipamiento
Edificio nº 22 del plano.
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos y mail:
Telf.: 950 015128
E-mail: pmellado@ual.es
jsalda@ual.es
jblanes@ual.es
equipamiento@ual.es

2. Localización en el Campus



3. Formas de acceso a la Universidad

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Líneas 4, 11, 12, 15 y 18

Web: <http://www.surbus.com>

2. Acceso por carretera:

A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.

Salida de Murcia por la A-30.

Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.

Salida de Granada por la A-92.

Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.



Horarios de atención al público

- El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas en horario de mañana.

Elaborado
Administrador de Calidad en el Área
23 de febrero de 2017

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
27 de abril de 2017