



Carta de Servicios

Servicio de Obras y Mantenimiento



A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Obras y Mantenimiento

2. Descripción

Dependemos orgánicamente de la Gerencia y funcionalmente de la Dirección General de Campus, Infraestructuras y Sostenibilidad.

3. 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.

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

De área:

Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

Reglamento Electrotécnico de Alta Tensión.

Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión.

Reglamento de Instalaciones Técnicas de Edificios.

Código Técnico de Edificación

Decreto de accesibilidad 293/2009, de 7 de julio, Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad



Carta de Servicios

Servicio de Obras y Mantenimiento



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

1. Obtener respuesta rápida y eficaz de sus demandas en el orden a nuestras competencias, en especial en el ámbito del mantenimiento correctivo.
2. Adoptar las medidas oportunas de mantenimiento preventivo e inductivo para producir las menores molestias a nuestros usuarios por las averías en las instalaciones y desperfectos en nuestros espacios.
3. Colaborar con las autoridades académicas y redactores de proyectos, para que éstos se adecuan cada vez más a las necesidades de nuestros usuarios.
4. Fiscalizar el gasto, tanto de obras mayores, menores como de mantenimiento, para que suponga el máximo aprovechamiento y el menor costo, que redunde en la disponibilidad de un mayor crédito y por lo tanto un mayor número de acciones y beneficiarios.
5. A conseguir de nuestra Unidad los datos gráficos, superficies y usos, de los que seamos responsables
6. A recoger y aplicar las sugerencias que nos aporten nuestros usuarios de forma que mejoremos nuestro servicio.

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.

[illegible][illegible]

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 Obras y Mantenimiento.
Edificio Central (nº 22 del plano). Planta Baja. Desp. 0.130
Carretera Sacramento, s/n.
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos, fax y mail:
Teléfono y Fax.: 950 01 50 53 / 950 01 53 79
E-mail: utecnica@ual.es
- Dirección de internet: <http://www.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 usuario del servicio de OBRAS Y MANTENIMIENTO con información presencial y telefónica será de lunes a viernes entre las 8,00 y las 15,00 horas en horario de mañana.
- Disponibilidad horaria

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

Informe FAVORABLE
Jefe del SPEC
27 de abril de 2017