

### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

*Servicio de Infraestructura y Equipamiento*

##### 2. Descripción

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

##### 3. Misión

Nos encargamos de la Coordinación, seguimiento e impulso de las infraestructuras y el equipamiento 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 de Infraestructura y Equipamiento 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 que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el área Servicio de Infraestructura y Equipamiento 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992) modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).
- 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.

#### 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 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

### 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 y equipamiento.

## Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

### 1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área Servicio de Infraestructura y Equipamiento, 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 papel disponible en cualquier Unidad Administrativa.

### 3. Tramitación. Plazos y efectos

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro, del Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES) 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 de la Universidad de Almería.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### Relación de Procesos

- Pro-1 Gestión de las inversiones en infraestructuras de la UAL
- Pro-2 Gestión de traslados y adecuación de espacios para eventos
- Pro-3 Equipamiento de nuevos edificios y espacios remodelados

### Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

PROCESOS	SERVICIOS
----------	-----------

Ser- 9    *S.9. Gestión de los procedimientos relativos a la compra o la adquisición de productos o bienes muebles, y su instalación.*

### Gestión de las inversiones en infraestructuras de la UAL (Pro-1)

Ser- 1    *S.1. Gestión de las solicitudes de financiación de las infraestructuras de la UAL.*

Ser- 2    *S.2. Gestión de las subvenciones concedidas en materia de infraestructuras y equipamiento de la UAL.*

Ser- 3    *S.3. Coordinación, seguimiento e impulso en materia de Infraestructuras y Equipamiento de la UAL.*

Ser- 4    *S.4. Gestión del gasto en materia de infraestructura y equipamiento.*

Ser- 5    *S.5. Control de la ejecución del Plan Plurianual de inversiones de la UAL.*

### Gestión de traslados y adecuación de espacios para eventos (Pro-2)

Ser- 6    *S.6. Traslado de material.*

Ser- 7    *S.7. Reparación y/o montaje de mobiliario.*

Ser- 8    *S.8. Adecuación de espacios para eventos.*

### Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS	INDICADORES RELACIONADOS
Com-1 <i>Atender una petición de traslado de material y/o adecuación de espacios para eventos en un tiempo medio de cinco días.</i>	2908 - TIEMPO MEDIO DE REALIZACIÓN TRASLADO Y/O DE ADECUACIÓN DE ESPACIOS
Com-2 <i>Conseguir que el envío de la petición de equipamiento para la UAL tenga una media de 7 días entre la solicitud por el Centro de Gasto y la remisión de la Nota de pedido al proveedor.</i>	2909 - CONTROL DEL TIEMPO NECESARIO PARA PEDIR UN EQUIPAMIENTO

### Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL

El área Servicio de Infraestructura y Equipamiento dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008.

### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

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

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y el seguimiento de la presente Carta al área Servicio de Infraestructura y Equipamiento

#### Direcciones y formas de acceso

##### 1. Direcciones

- Dirección:  
Universidad de Almería.  
Servicio de Infraestructura y Equipamiento  
Carretera Sacramento, s/n.  
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

- Teléfonos, fax y mail:  
Telf.: 950 015128  
Fax: 950 015040  
E-mail: pmellado@ual.es  
jsalda@ual.es  
jblanes@ual.es  
fjordan@ual.es  
equipamiento@ual.es
- Dirección de internet: <http://ual.es>



## 2. Formas de acceso

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

- Línea 11.
- Línea 12.
- Línea 15.
- Línea 18.

Web: <http://www.sureste.net/surbus/>

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.

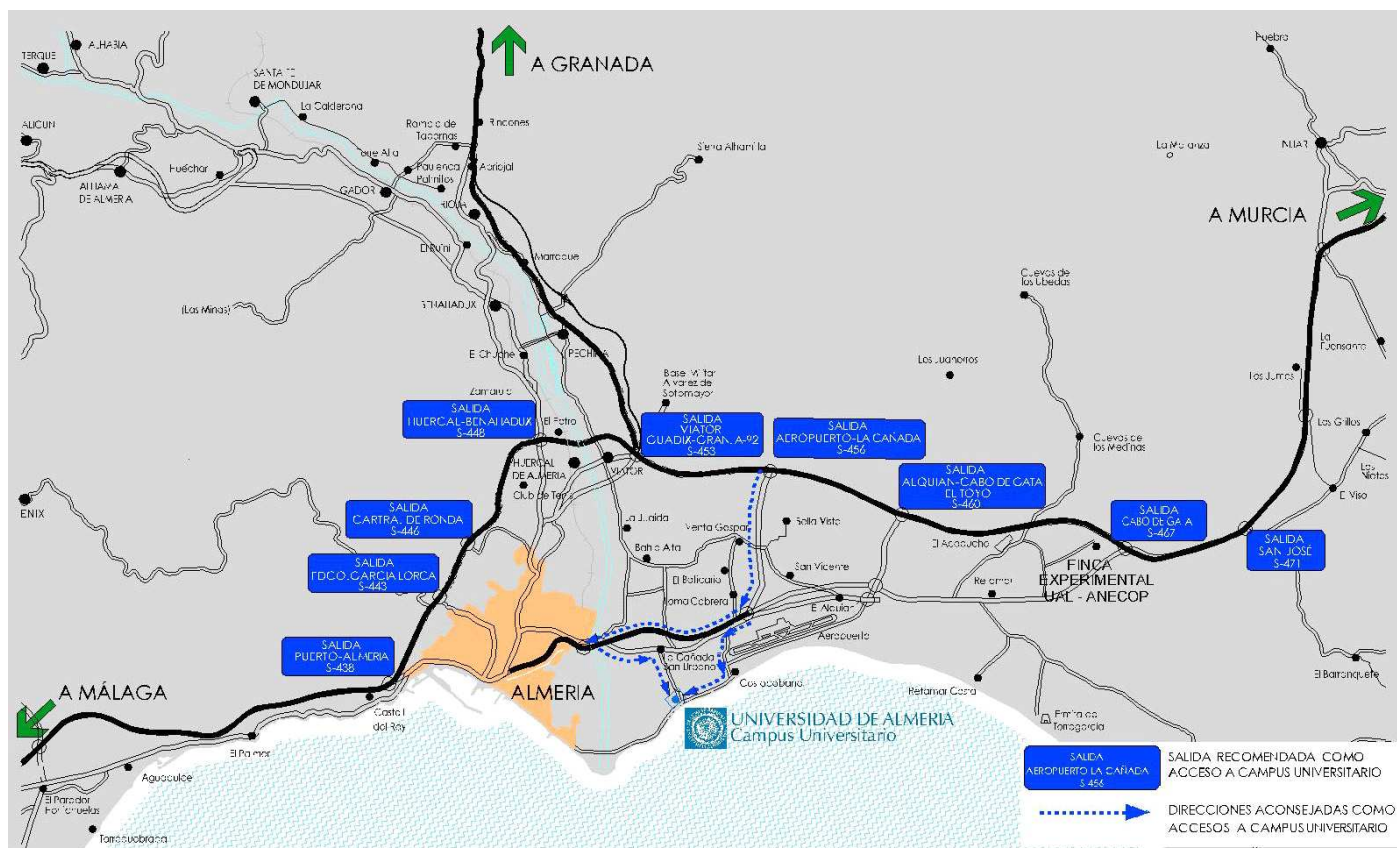
C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

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

- El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 8,00 hasta las 15,00 horas en horario de mañana.
- Horario de verano (1 de julio a 31 de agosto):  
El horario de atención al público en información presencial y telefónica durante este periodo será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas en horario de mañana