

# 1. Carta de Servicios del Servicio de Infraestructura y Equipamiento de la Universidad de Almería

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### Identificación del Servicio

#### 1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

a) *Nombre del Servicio: Servicio de Infraestructura y Equipamiento*

b) *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.*

#### 2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

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

### 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 seguimiento de la presente Carta al Servicio de Infraestructura y Equipamiento de la Universidad de Almería.

### Mapa de Procesos.



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

Servicio	Proceso
S.1. Gestión de las solicitudes de financiación de las infraestructuras de la UAL	Gestión de las inversiones en Infraestructura de la UAL

S.2. Gestión de las subvenciones concedidas en materia de infraestructuras y equipamiento de la UAL	Gestión de las inversiones en Infraestructura de la UAL
S.3. Coordinación, seguimiento e impulso en materia de Infraestructuras y Equipamiento de la UAL	Gestión de las inversiones en Infraestructura de la UAL
S.4. Gestión del gasto en materia de infraestructura y equipamiento.	Gestión de las inversiones en Infraestructura de la UAL
S.5. Control de la ejecución del Plan Plurianual de inversiones de la UAL	Gestión de las inversiones en Infraestructura de la UAL
S.6. Traslado de material	Gestión de traslados y adecuación de espacios para eventos
S.7. Reparación y/o montaje de mobiliario	Gestión de traslados y adecuación de espacios para eventos
S.8. Adecuación de espacios para eventos	Gestión de traslados y adecuación de espacios para eventos
S.9. Gestión de los procedimientos relativos a la compra o la adquisición de productos o bienes muebles, y su instalación.	Equipamiento de nuevos edificios y espacios remodelados

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

Los usuarios del 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:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por **el Servicio de Infraestructura y Equipamiento** o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

#### Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.

##### General:

- 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). **Decreto 237/2011, de 12 de julio, por el que se aprueba la modificación de los Estatutos de la Universidad de Almería, aprobados por Decreto 343/2003, de 9 de diciembre.**
- 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 2.003)

- 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 1.999)

- 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 concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:**

### **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 (artículo 35), modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, y artículos 14, 15 y 16 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal.

Los usuarios tiene derecho, entre otros, a:

1. Ser informados/as, orientados/as y tratados/as respetuosamente.
2. Conocer la identidad de las personas responsables de los trámites.
3. Acceder a los registros y archivos administrativos, siempre que no se lesionen derechos terceros o existan razones de interés público que lo impidan.
4. Obtener copia sellada de los documentos originales que presente y a su devolución, siempre que deban figurar en el expediente.
5. Conocer el estado de tramitación de los expedientes en que se tenga condición de persona interesada y obtener copias de los documentos.
6. Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
7. No presentar documentos que no se exijan en las normas o ya estén en poder de la administración que gestione el asunto.
8. Elegir el lugar y el medio para la entrega de notificaciones.
9. Obtener una respuesta expresa por parte de la administración.
10. Exigir responsabilidades a la administración y personal a su servicio cuando así proceda legalmente.
11. Consultar el Registro General de Protección de Datos sobre el tratamiento y finalidad de sus datos y la identidad de la persona responsable del fichero.
12. Rectificar, cancelar y oponerse al uso de sus datos en las condiciones previstas en la ley.
13. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

### **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 y Sugerencias de la Universidad de Almería. Formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.**

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones.
<p>Los usuarios del 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.</p> <p>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.</p>
2. Formas de presentación.
<p>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa</li> <li>• Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.</li> </ul>
3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.
<p>La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio <b>de Información y Registro</b> llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería.</p> <p>Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado y publicado y que se encuentra disponible en la web: <a href="http://www.ual.es">http://www.ual.es</a>.</p>
<b>Direcciones y formas de acceso.</b>
1. Direcciones.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dirección:</b> Universidad de Almería. Servicio de Infraestructura y Equipamiento Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.</li> <li>• <b>Teléfonos, fax y mail:</b> Telf.: 950 015128 Fax: 950 015040 E-mail: <a href="mailto:pmellado@ual.es">pmellado@ual.es</a> <a href="mailto:jsalda@ual.es">jsalda@ual.es</a> <a href="mailto:jblanes@ual.es">jblanes@ual.es</a> <a href="mailto:fjordan@ual.es">fjordan@ual.es</a> <a href="mailto:equipamiento@ual.es">equipamiento@ual.es</a></li> <li>• <b>Dirección de internet:</b> <a href="http://ual.es">http://ual.es</a></li> </ul>
2. Formas de acceso.
<p>1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea 11: Rambla Obispo Orbera a la Universidad.</li> <li>• Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.</li> <li>• Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana.</li> </ul> <p>2. Acceso por carretera:</p>

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 NE-2.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

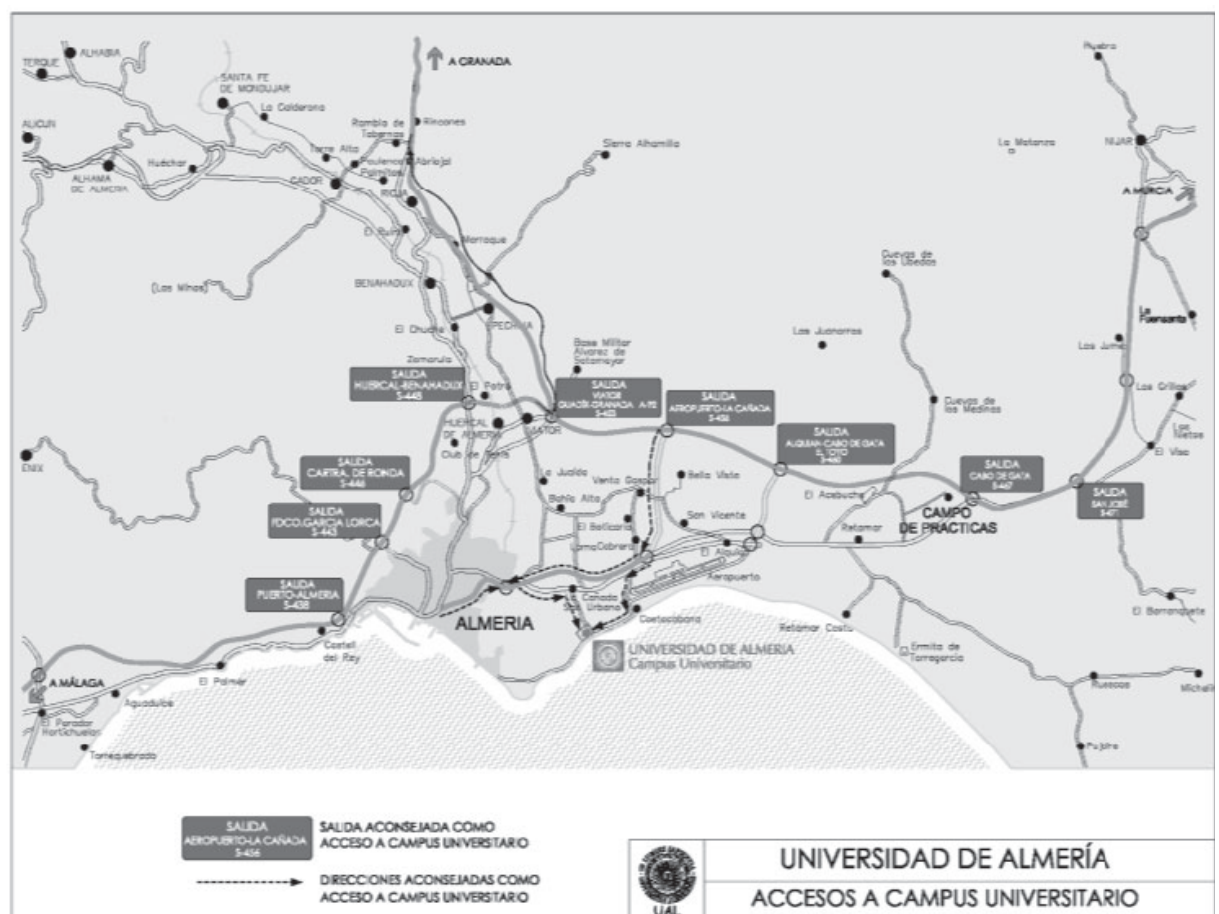
Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

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

### 3. Planos de situación.







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

### Compromisos de Calidad.

#### Relación de los compromisos con los objetivos e indicadores del área

Compromiso	Objetivo	Indicador
Tener los datos financieros relativos a las inversiones actualizados entre el 25 y 30 de cada mes	SIE-1 Mantener actualizados los datos financieros relativos a cada una de las inversiones actuales.	3701. Control financiero de las inversiones
Atender una petición de traslado de material y/o adecuación de espacios para eventos en un tiempo medio de cinco días	SIE-2 Disminuir el tiempo de realización de una petición de traslado de material y/o adecuación de espacios para eventos	3702. Tiempo medio de realización traslado y/o de adecuación del espacio
Conseguir que el envío de la petición de equipamiento para la UAL tenga una media de cinco días entre la solicitud por el Centro de Gasto y la remisión de la Nota de pedido al proveedor.	SIE-3 Reducir los tiempos de tramitación de las peticiones de equipamiento de los Centros de Gasto desde el momento de la solicitud hasta el envío de la Nota de Pedido expresado en número de días.	3703. Control del tiempo necesario para pedir un equipamiento.

Definición del Compromiso con indicación del servicio al que se está referido.

<p><b>C1. Tener actualizada la información financiera de las inversiones entre el 25 y 30 de cada mes (100 puntos). Por cada 5 días de retraso en la actualización, se penalizara con 10 puntos. El umbral mínimo es de 70 puntos (15 días de retraso).</b></p> <p>S.1. Gestión de la financiación de las infraestructuras y equipamiento de la UAL  S.2. Justificación de las subvenciones de infraestructuras y equipamiento de la UAL.  S.3. Coordinación, seguimiento e impulso de las obras mayores, las obras menores y el equipamiento de las infraestructuras de la UAL.  S.4. Gestión del gasto en materia de infraestructuras y equipamiento.  S.5. Control del cumplimiento PPI de la UAL.</p> <p><b>C2. Atender una petición de traslado de material y/o adecuación de espacios para eventos en un tiempo medio de cinco días.</b></p> <p>S.6 Traslado de material  S.7 Reparación de mobiliario  S.8 Adecuación de espacios para eventos</p> <p><b>C3. Conseguir que el envío de la petición de equipamiento para la UAL tenga una media de cinco días entre la solicitud por el Centro de Gasto y la remisión de la Nota de pedido al proveedor.</b></p> <p>S.9. Equipamiento en de las infraestructuras de la UAL.</p>
<b>Indicaciones para facilitar el acceso al servicio y mejorar las condiciones de la prestación.</b>
<b>Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL.</b>
<b>Descripción de Indicadores, indicando código, nombre, descripción y compromiso al que está asociado.</b>
<p><b><u>3701. Control financiero de las inversiones</u></b></p> <p>- Mide la actualización mensual de la información financiera de las inversiones en infraestructuras y/o equipamiento.</p> <p>- Asociado al Compromiso C1. Tener actualizada la información financiera de las inversiones entre el 25 y 30 de cada mes (100 puntos). Por cada 5 días de retraso en la actualización, se penalizara con 10 puntos. El umbral mínimo es de 70 puntos (15 días de retraso).</p> <p><b><u>3702. Tiempo medio de realización de traslado y/o adecuación de espacios para eventos.</u></b></p> <p>- Mide el plazo de realización de traslado y/o adecuación de espacios para eventos.</p> <p>-Asociado al compromiso C2. Se calcula haciendo la suma de todos los tiempos parciales de duración de los traslados y/o adecuación de espacios y dividiendo por el número de actuaciones realizadas.</p> <p><b><u>3703. Control del tiempo necesario para pedir un equipamiento</u></b></p> <p>- Mide el plazo para el equipamiento de las infraestructuras de la UAL.</p> <p>- Asociado al Compromiso: C3. Conseguir que el envío de la petición de equipamiento para la UAL tenga una media de cinco días entre la solicitud por el Centro de Gasto y la remisión de la Nota de pedido al proveedor.</p>
<b>Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.</b>
<b>C) OTROS DATOS DE INTERÉS</b>
<b>Otros datos de interés.</b>
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 (15 de junio a 15 de septiembre):

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

Otros datos de interés.

Ver página web del Vicerrectorado de Infraestructuras, campus y Sostenibilidad

## 2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL
<b>Nombre del Servicio</b>
<i>Servicio de Infraestructura y Equipamiento</i>
<b>Servicios que prestamos.</b>
S.1. Gestión de la financiación de las infraestructuras de la UAL. S.2. <b>Gestión de la</b> Justificación de las subvenciones de infraestructuras y equipamiento de la UAL S.3. Coordinación, seguimiento e impulso de las obras mayores, las obras menores y el equipamiento de las infraestructuras de la UAL. S.4. Gestión de gasto en materia de infraestructuras y equipamiento. S.5. Control del PPI de la UAL. S.6. Traslado de material. S.7. Reparación y/o montaje de mobiliario. S.8. Adecuación de espacios para eventos. S.9. Equipamiento de los nuevos edificios y de las remodelaciones de espacios de la UAL
<b>Colaboración, Sugerencias y Quejas</b>
<p>Los usuarios del 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:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.</li><li>2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el <b>Servicio de Infraestructura y Equipamiento</b> o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.</li></ol> <p>Los usuarios del 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.</p> <p>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa</li></ul>



- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.

### Identificación de la Unidad Responsable

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 seguimiento de la presente Carta al Servicio de Infraestructura y Equipamiento.

### Misión del Servicio

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

### Horarios

- Horario de atención al público  
De lunes a viernes de 8:00 a 15:00
- Horario reducido, del 15 de junio al 15 de septiembre  
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

### Dirección y Líneas de Autobuses.

#### • Dirección:

Universidad de Almería.

Servicio de Infraestructura y Equipamiento

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

#### • Teléfonos:

Tel.: 950 015128

#### • Fax: : 950 015040

#### • Web: [pmellado@ual.es](mailto:pmellado@ual.es)

[jsalda@ual.es](mailto:jsalda@ual.es)

[jblanes@ual.es](mailto:jblanes@ual.es)

[fjordan@ual.es](mailto:fjordan@ual.es)

[equipamiento@ual.es](mailto:equipamiento@ual.es)

#### • Dirección de internet: <http://ual.es>

#### • Líneas de autobús: 11, 12, 18, 20.

### Derechos de los usuarios

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

*A beneficiarse en cuanto a que las infraestructuras y el equipamiento estén en constante desarrollo.*

*A obtener información de las cuestiones que afecten a la comunidad universitaria en materia de coordinación de infraestructuras y equipamiento.*

### Plano de situación



### 3. EJEMPLO DE TRAZABILIDAD DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR						
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre					Código Indicador- Nombre Abreviado
	Código Servicios Implicados					
S.1. Gestión de la financiación de las infraestructuras de la UAL.	C1. Tener actualizados los datos financieros relativos a las inversiones entre el 25 y 30 de cada mes					3701- Control financiero de las inversiones
	S.1	S.2	S.3	S.4	S.5	
S.2. Justificación de las subvenciones de infraestructuras de la UAL	C2. Atender una petición de traslado de material y/o adecuación de espacios para eventos en un tiempo medio de cinco días.					3702. Tiempo medio de realización de traslado y/o adecuación de espacios para eventos.
	S.6		S.7		S.8	
S.3. Coordinación, seguimiento e impulso de las obras mayores, obras menores y equipamiento de las infraestructuras de la UAL	C3. Conseguir que el envío de la petición de equipamiento para la UAL tenga una media de cinco días entre la solicitud por el Centro de Gasto y la remisión de la Nota de pedido al proveedor.					3703. Control del tiempo necesario para pedir un equipamiento
	S.9					
S.4.Gestión del gasto en materia de infraestructura y equipamiento						
S.5. Control del PPI de la UAL						
S.6. Traslado de material						
S.7. Reparación y/o montaje de						

mobiliario				
S.8. Adecuación de espacios para eventos				
S.9. Equipamiento de los nuevos edificios y de las remodelaciones de espacios de la UAL				